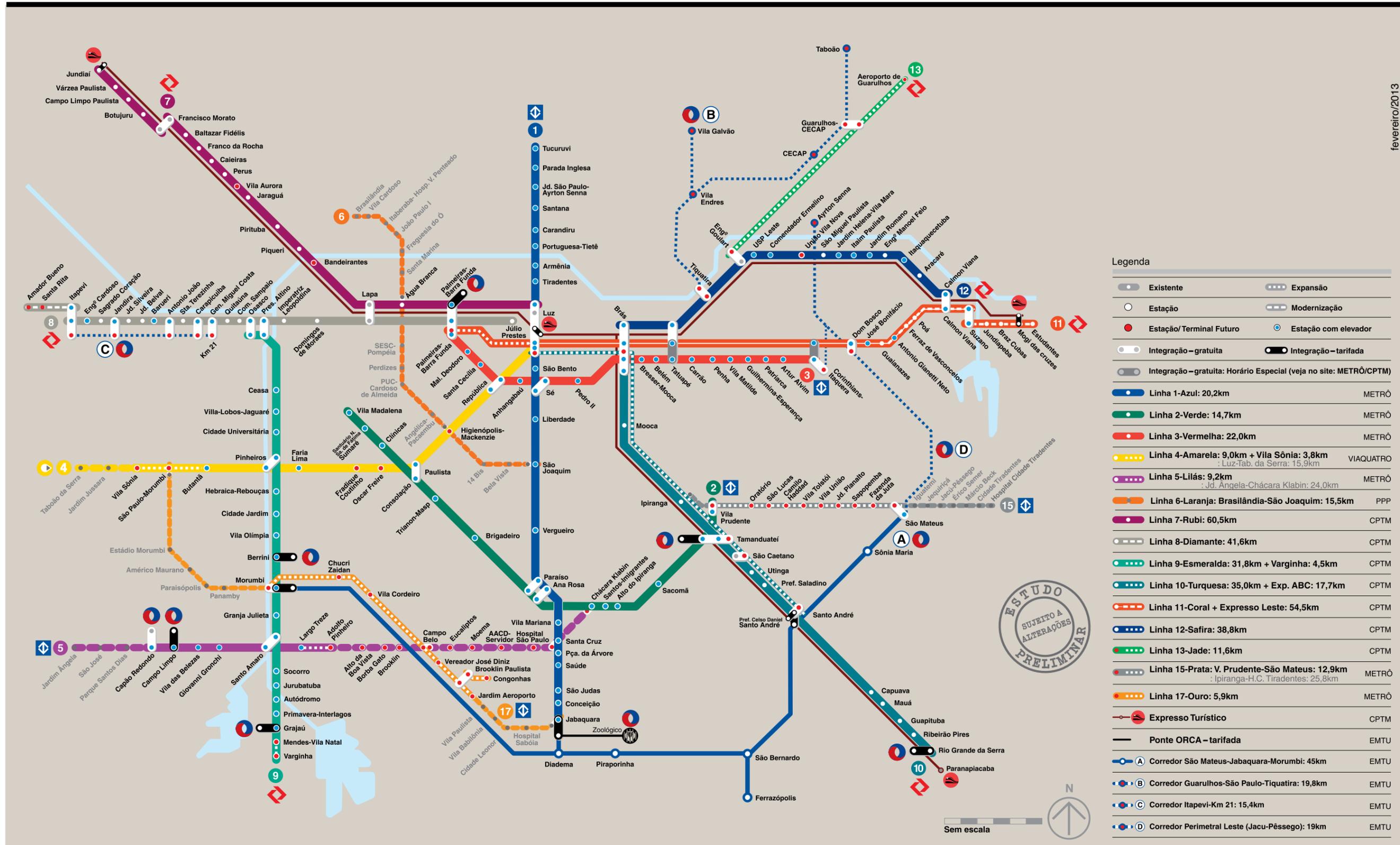


RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY REPORT **2012**

Mapa do Transporte Metropolitano – Obras em andamento nas linhas 4, 5, 15 e 17 de metrô



fevereiro/2013

Legenda

	Existente		Expansão
	Estação		Modernização
	Estação/Terminal Futuro		Estação com elevador
	Integração – gratuita		Integração – tarifada
	Integração – gratuita: Horário Especial (veja no site: METRÔ/CPTM)		
	Linha 1-Azul: 20,2km		METRÔ
	Linha 2-Verde: 14,7km		METRÔ
	Linha 3-Vermelha: 22,0km		METRÔ
	Linha 4-Amarela: 9,0km + Vila Sônia: 3,8km : Luz-Tab. da Serra: 15,9km		VIAQUATRO
	Linha 5-Lilás: 9,2km : Jd. Angela-Chácara Klabin: 24,0km		METRÔ
	Linha 6-Laranja: Brasilândia-São Joaquim: 15,5km		PPP
	Linha 7-Rubi: 60,5km		CPTM
	Linha 8-Diamante: 41,6km		CPTM
	Linha 9-Esmeralda: 31,8km + Varginha: 4,5km		CPTM
	Linha 10-Turquesa: 35,0km + Exp. ABC: 17,7km		CPTM
	Linha 11-Coral + Expresso Leste: 54,5km		CPTM
	Linha 12-Safira: 38,8km		CPTM
	Linha 13-Jade: 11,6km		CPTM
	Linha 15-Prata: V. Prudente-São Mateus: 12,9km : Ipiranga-H.C. Tiradentes: 25,8km		METRÔ
	Linha 17-Ouro: 5,9km		METRÔ
	Expresso Turístico		CPTM
	Ponte ORCA – tarifada		EMTU
	Corredor São Mateus-Jabaquara-Morumbi: 45km		EMTU
	Corredor Guarulhos-São Paulo-Tiquatira: 19,8km		EMTU
	Corredor Itapevi-Km 21: 15,4km		EMTU
	Corredor Perimetral Leste (Jacu-Pêssego): 19km		EMTU

ESTUDO
SUJEITO A
ALTERAÇÕES
PRELIMINAR

Sem escala



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

Peter Berkely Bardram Walker

Presidente da Companhia do Metropolitan de São Paulo – METRÔ-SP
São Paulo Metropolitan Company President

Alexandra Leonello Granado

Diretora de Assuntos Corporativos
Director of Corporate Affairs

Walter Ferreira de Castro Filho

Diretor de Engenharia e Construções
Engineering and Construction Director

José Kalil Neto

Diretor de Finanças
Finance Director

Laércio Mauro Santoro Biazotti

Diretor de Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos
Metropolitan Transport Planning and Expansion Director

Mário Fioratti Filho

Diretor de Operações
Operation Director



COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ

www.metro.sp.gov.br

Relatório de Sustentabilidade 2012

Sustainability Report 2012

Contato para sugestões ou informações referentes ao relatório de sustentabilidade pode ser realizado pelo site www.metro.sp.gov.br registrando 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 registering your impressions through “Contact Us” (option: Sustainability Report).

Este relatório está disponível para download em:
www.metro.sp.gov.br Empresa > Sustentabilidade > Relatório de Sustentabilidade

*This report is available for download at:
www.metro.sp.gov.br Empresa > Sustentabilidade > Relatório de Sustentabilidade*



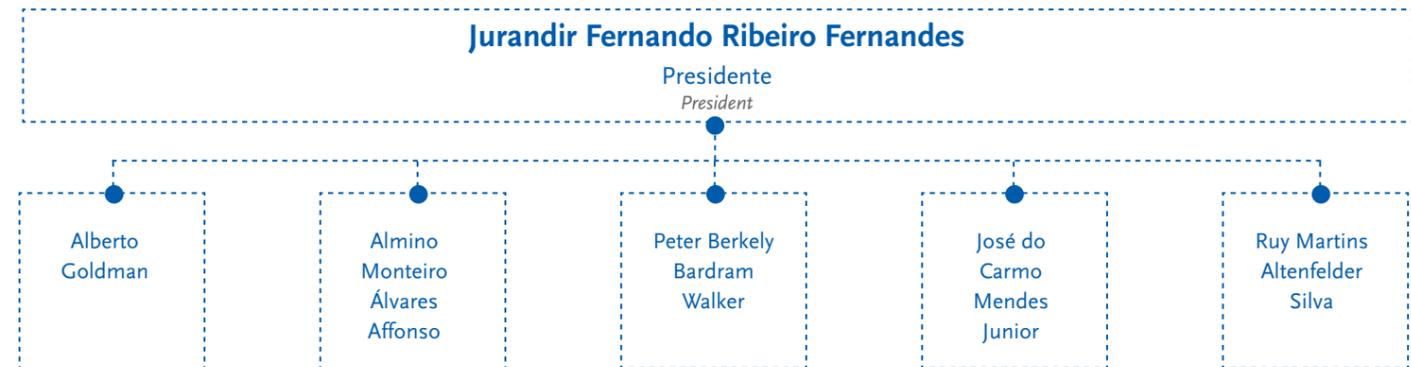
Secretaria dos Transportes Metropolitanos Secretariat for Metropolitan Transport



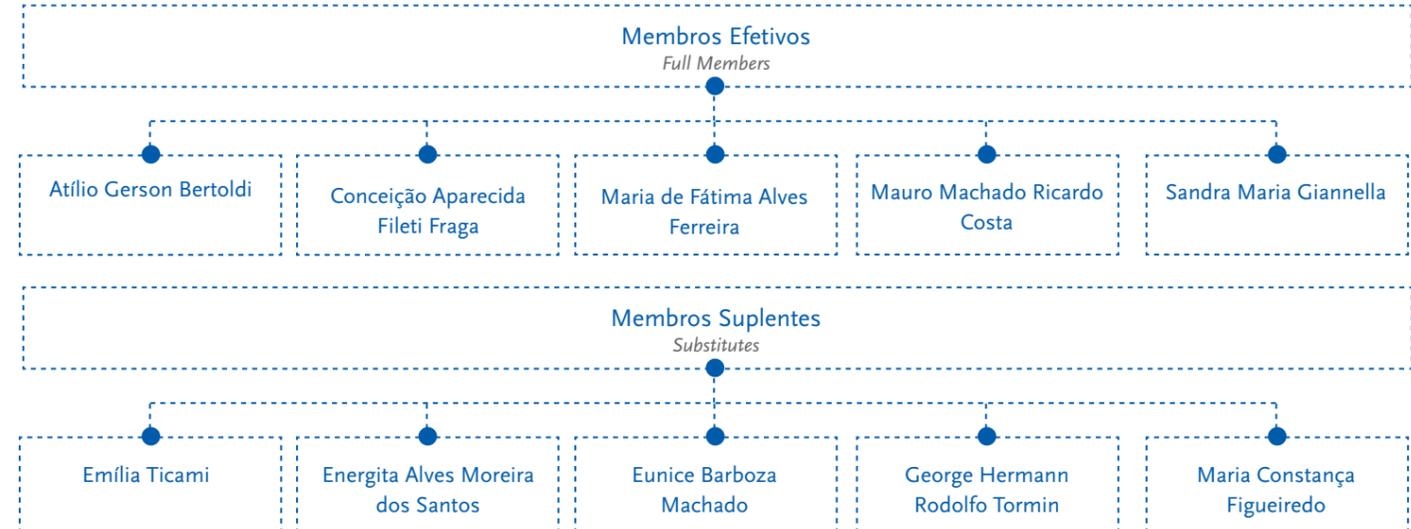
Diretoria / Board of Directors



Conselho de Administração / Administrative Council



Conselho Fiscal / Audit Committee



10 Mensagem do Presidente

CEO's Message

13 Metrô de São Paulo

São Paulo Metrô

14 Mobilidade e Integração

na Região Metropolitana de São Paulo – RMSP

Mobility and Integration in the Metropolitan Region of São Paulo – MRSP

21 Missão e Visão

Mission and Vision Statements

25 Diretrizes para Mobilidade Sustentável

Guidelines for Sustainable Mobility

29 Governança e Sistemas de Gestão

Governance and Management Systems

30 Primeira Diretora do METRÔ-SP

The First Female Director of METRÔ-SP

32 Sistemas de Gestão Certificados

Management Systems Certificates

34 Sistema de Gestão Ambiental – SGA

Environmental Management System – EMS

37 Sustentabilidade nos Trilhos

Sustainability on Rails

38 Balanço Social – Valoração dos Benefícios da Rede

Social Evaluation – Valuation of the Benefits of the Network

43 Emissão de Gases de Efeito Estufa

Emission of Greenhouse Gases

49 Energia

Energy

51 Eficiência Energética

Energy Efficiency

53 Indicadores Ambientais

Environmental Indicators

55 Responsabilidade Social – Corporativa

Social Responsibility – Corporate

64 Indicadores Sociais

Social Indicators

71 Engajamento

Engagement

73 Usuários

Users

81 Cidadão – Ouvidoria

Citizen – Ombudsman

85 Comunidades Lindeiras às Obras

de Expansão do METRÔ-SP

Neighboring Communities to the Expansion Works of the METRÔ-SP

92 Empregados

Employees

94 Mapeamento das Atividades de Engajamento de Stakeholders

Mapping of Stakeholders Engagement Activities

101 Expansão da Rede

Network Expansion

102 Rede Futura

Future Network

110 Linhas em Sistema Monorail

Monorail System Lines

114 Expansão da Rede Metroviária – Ações 2012

Metro Network Expansion – Actions 2012

123 Operação e Manutenção

Operation and Maintenance

124 Demanda de Passageiros

no Sistema de Transportes na RMSP

Passenger Demand in the Transport System in the MRSP

131 Manutenção do Sistema

System Maintenance

133 Logística de Suprimentos

Supply Logistics

137 Desempenho Econômico-financeiro

Financial-economic Performance

138 Demonstrações Contábeis

Financial Statements

146 Notas Explicativas

Notes

175 Processo de Relato

Reporting Process

177 Nível de Aplicação GRI

GRI Application Level

178 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 on this report are shown in different colors according to the aspect which they refer to:

GRI PERFIL / Profile

GRI ECONÔMICOS / Economic – EC

GRI AMBIENTAIS / Environmental – EN

GRI SOCIEDADE / Society – SO

GRI PRODUTO / Product – PR

GRI TRABALHISTAS / Labor – LA

GRI DIREITOS HUMANOS / Human Rights – HR

MENSAGEM DO PRESIDENTE

CEO'S MESSAGE

CRI 1.1 / 1.2

O METRÔ-SP está em ritmo acelerado para ampliação e modernização da rede com projetos que reforçam a vocação econômica, social, ambiental e urbana de um sistema de transporte sobre trilhos, beneficiando a mobilidade urbana da população na metrópole paulistana.

Com a rede metroviária em operação, há uma redução de horas de viagens, consumo de combustíveis, poluição, acidentes de trânsito e custos associados à operação e manutenção de ônibus e automóvel. Comparando-se esses impactos do METRÔ-SP aos dos demais meios de transporte, em 2012, isto representou uma economia de R\$ 7,2 bilhões para a cidade. A transferência de passageiros de transportes movidos a combustíveis fósseis para o metrô, movido à energia elétrica, gerou uma redução da emissão de gases de efeito estufa – CO₂e de mais de 820 mil toneladas, evidenciando sua importância para cenários de baixo carbono.

The METRÔ-SP is on a fast pace to expand its network. The projects incorporate the economic, social, environmental and urban vocation of a transport system on rails.

With an operating subway network, there are savings on travel time, fuel consumption, pollution, traffic accidents, and costs associated with the operation and maintenance of buses and cars. Comparing these impacts the METRÔ-SP has caused, with the other means of transport, in 2012, it represented a saving of R\$ 7.2 billion for the city. The transfer of passengers from transports powered by fossil fuels to the subway, which is electric power-operated, led to a reduction of the emission of greenhouse gases – CO₂e of over 820 thousand tons, showing its importance for a low carbon scenario.

Conseguimos tirar do papel um projeto inovador que irá melhorar a mobilidade urbana: o monorail. Ligará o Ipiranga à região do Hospital Cidade Tiradentes, com a construção da Linha 15-Prata e, o trecho de Congonhas até a Estação Morumbi da CPTM, com a Linha 17-Ouro. A ampliação da Linha 5-Lilás, trecho Adolfo Pinheiro a Chácara Klabin, e a segunda fase da Linha 4-Amarela, da Luz à Vila Sônia, são mais duas frentes de obras em curso. Além dessas quatro linhas em construção, o Estado está licitando a Linha 6-Laranja, de Brasilândia a São Joaquim, a extensão da Linha 2-Verde até a rodovia Presidente Dutra e a Linha 18-Bronze, de Tamanduateí ao ABC, levando o METRÔ-SP à Região Metropolitana de São Paulo.

Alinhado a esse processo, trabalhamos junto às três esferas de governo para otimizar o processo de licenciamento ambiental dos novos empreendimentos, compondo o Grupo Técnico formado por representantes de diversos órgãos estaduais, que tem o objetivo de avaliar os procedimentos, regulamentações existentes e propor mecanismos para minimizar os prazos.

Em meio a um contexto de crescimento da demanda e modernização do sistema, as questões que afetam o dia a dia do público ganham maior visibilidade e legitimidade. Para preservar e ampliar o padrão de qualidade, referência na prestação dos nossos serviços, estamos renovando a conexão com nossos diferentes públicos que impactam ou são impactados direta ou indiretamente pelas atividades da empresa. Criamos canais diretos de comunicação com os usuários, como as redes sociais e realizamos reuniões periódicas, permitindo que o público expresse sugestões e reivindicações para melhoria do nosso serviço, trabalhando sempre com transparência em nossas informações.

O entrosamento com os empregados tem sido fundamental nesse período. Os resultados dos trabalhos desenvolvidos pelas equipes são tão importantes quanto os princípios que orientam as atividades.

Acreditamos estar no caminho correto para oferecer um serviço cada vez mais pontual, seguro e confiável ao usuário, melhorando a mobilidade e reduzindo a emissão de poluentes em São Paulo.



Peter Berkely Bardram Walker

Diretor-Presidente
CEO

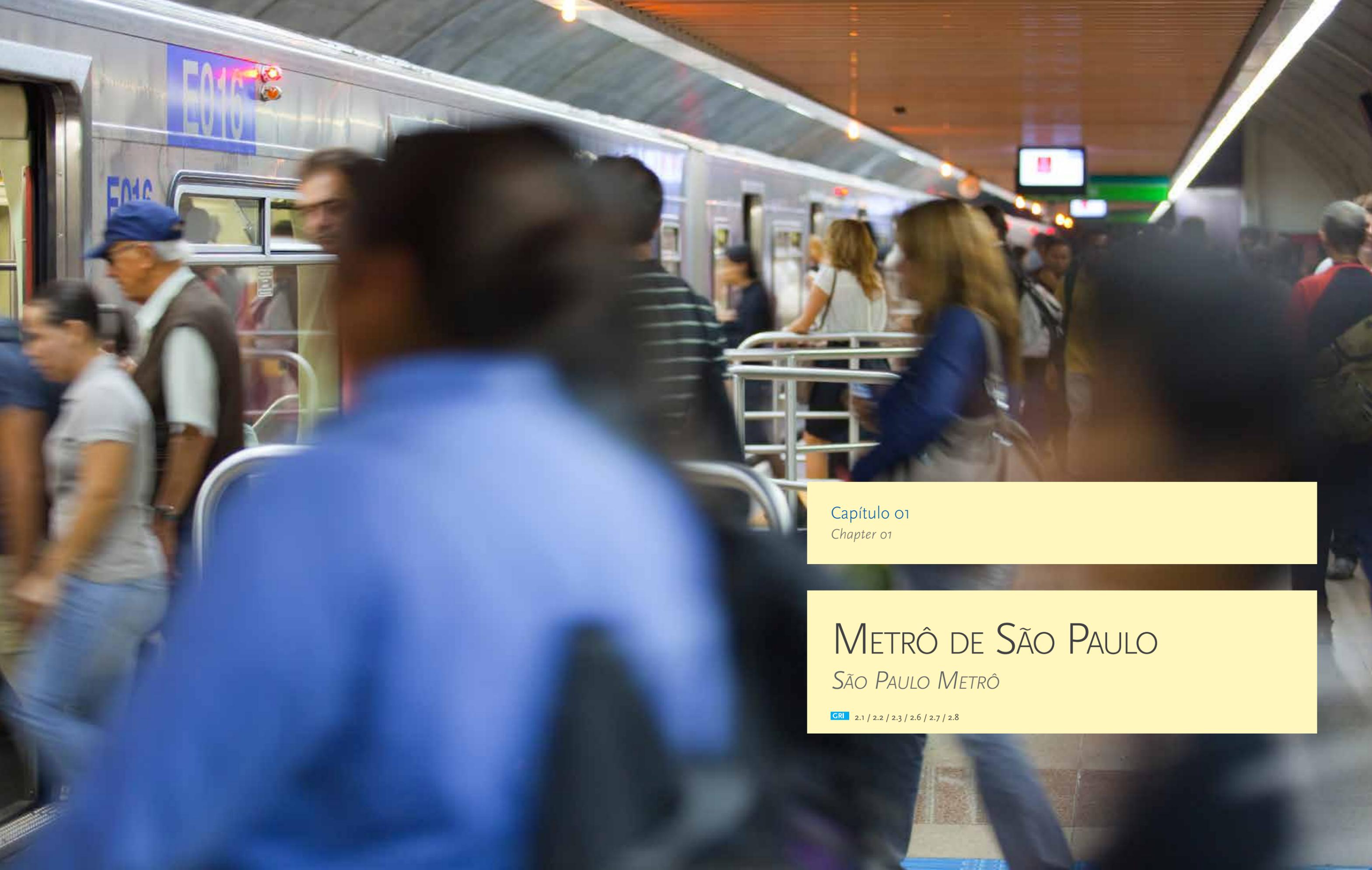
We have managed to make an innovative project real, which will improve urban mobility: the monorail. It will link the regions of Ipiranga to Hospital Cidade Tiradentes, with the Line 15-Silver construction, and the stretch between Congonhas Station and CPTM's Morumbi Station, with Line 17-Gold. The expansion of Line 5-Lilac, between Adolfo Pinheiro and Chácara Klabin, and the second phase of Line 4-Yellow, from Luz to Vila Sônia, are two more work fronts in progress. Besides these four lines under construction, the State is bidding Line 6-Orange, from Brasilândia to São Joaquim, the extension of Line 2-Green, until Presidente Dutra Highway, and the Line 18-Bronze, from Tamanduateí to ABC, leading the METRÔ-SP to the Metropolitan Region of São Paulo.

Aligned to this process, The METRÔ-SP works with the three spheres of government, in order to optimize the environmental licensing process of its new ventures, taking part of the Technical Group composed of representatives from various state agencies, which aims to evaluate the procedures, existing regulations and propose mechanisms to minimize the deadlines.

Amid a context of demand growth and modernization of the system, the issues which affect the public day-to-day gain greater visibility and legitimacy. To preserve and enhance the quality standard, reference in the provision of our services, we are renewing the connection with our various audiences, who impact, or are impacted, directly or indirectly by the activities of the company. We have created direct communication channels with the users, such as through social networks, and conducted regular meetings, allowing the public to express demands and suggestions for improving our service, always working with transparency in our information.

The connection with employees has been crucial in this period. The results of the work achieved by the teams are as important as the principles which lead the activities.

We believe to be on the right track to offer a service increasingly accurate, secure, and reliable to the user, improving mobility and reducing the emission of pollutants in São Paulo.



Capítulo 01
Chapter 01

METRÔ DE SÃO PAULO

SÃO PAULO METRÔ

CRI 2.1 / 2.2 / 2.3 / 2.6 / 2.7 / 2.8

Mobilidade e Integração na Região Metropolitana de São Paulo – RMSP

O METRÔ-SP é o modo estruturador do sistema de transportes na Região Metropolitana de São Paulo – RMSP. Com 39 municípios e 20 milhões de habitantes, concentra mais de 10% da população brasileira, boa parte no município de São Paulo, onde residem 11,4 milhões segundo estimativa para o ano de 2012, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

A rede metroviária atual, composta por 74,3 km, está localizada no município de São Paulo. Com a expansão da rede, está prevista a ligação da capital a municípios da Região Metropolitana de São Paulo, assim, a mobilidade da população será ampliada. Em 2012, a rede metroviária foi responsável por 17% do total de viagens realizadas por transporte coletivo na região.

A mobilidade é ampliada com a integração da rede com diversos modos de transporte (trem metropolitano, ônibus urbano, ônibus intermunicipal, ônibus interestadual, automóveis e bicicletas).

Hoje, a rede possui integração física e tarifária ao sistema de trens operado pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM e ao sistema de transporte por ônibus operado pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU (ônibus metropolitano) e pela São Paulo Transportes – SPTrans (ônibus municipal).

Com a expansão da rede, está prevista a ligação da capital a municípios da Região Metropolitana de São Paulo, assim, a mobilidade da população será ampliada.

Mobility and Integration in the Metropolitan Region of São Paulo – MRSP

The METRÔ-SP is the structuring mode of the transportation system in the metropolitan region of São Paulo - RMSP. With 39 municipalities and 20.0 million inhabitants, it concentrates more than 10% of the Brazilian population, most of it in the city of São Paulo, home to an estimated 11.4 million inhabitants, according to a research, for the year of 2012, conducted by the Brazilian Institute of Geography and Statistics – IBGE.

The current subway network, composed of 74.3 kilometers, is located in the municipality of São Paulo. With the network expansion, it is expected to link the capital to the Metropolitan Region of São Paulo, thus, the mobility of the population will be expanded. In 2012, the subway network was responsible for 17.0% of the total journeys made by the public transport in the region.

The mobility is enhanced with the integration of the network with different modes of transport (metropolitan train, city bus, intercity bus, interstate buses, cars and bicycles).

Today, the network is fare and physically integrated with the system of trains operated by the São Paulo Metropolitan Train Company – CPTM and the bus transportation system operated by the Metropolitan Company of Urban Transport – EMTU (metropolitan bus) and the São Paulo Transport – SPTrans (municipal bus).

With the network expansion, it is expected to link the capital to the Metropolitan Region of São Paulo, thus, the mobility of the population will be expanded.

Perfil Empresa: Serviço Público

O METRÔ-SP é uma empresa vinculada à Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo, assim como são os sistemas de trens operado pela CPTM, o de transporte por ônibus operado pela EMTU (ônibus metropolitano), a Linha 4-Amarela, operada pela ViaQuatro, e o expresso turístico operado pela Estrada de Ferro Campos do Jordão.

A empresa foi constituída sob a forma de sociedade de economia mista em 24 de abril de 1968, dois anos depois de ser criada por meio da Lei Municipal nº 6988/66. Atualmente, a participação acionária da Fazenda do Estado é de 96,57%, a Prefeitura participa em 3,34%, restando aos demais acionistas a participação em 0,09%, segundo posição de 31/12/2012.

O METRÔ-SP possui nove mil trezentos e setenta e oito (9.378) empregados registrados sob o regime da CLT, além de equipes de serviços contratados em apoio às atividades de limpeza, manutenção de jardins, vigilância, transportes, etc.

Por ser uma empresa cujo acionista majoritário é o Governo do Estado de São Paulo, segue as diretrizes para o setor de transportes metropolitanos e está submetida à legislação que define regras para a prática pública, como a Lei Federal 8666/93 e suas alterações. Nos processos de licitação, segue as regras para habilitação/qualificação técnica de empresas proponentes que, quando contratadas, devem cumprir os requisitos legais e normativos relacionados à atividade exercida e seus impactos ambientais.

Responsabilidades: Planejamento e Concepção de Transportes, Operação e Manutenção do Sistema

O METRÔ-SP tem a responsabilidade de planejar a rede metroviária e conceber os projetos de engenharia e arquitetura para a implantação de linhas de metrô e monotrilho, bem como operar e manter o sistema de transporte público metroviário das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás na Região Metropolitana de São Paulo.

Essas linhas possuem 65,3 km de extensão e, com a Linha 4-Amarela, operada em regime de concessão do governo à empresa privada ViaQuatro, a rede metroviária totaliza 74,3 km.

Company Profile: Public Service

The METRÔ-SP is a company linked to the Secretariat for Metropolitan Transport of the State of São Paulo, also responsible for the train system operated by CPTM, the bus transportation system operated by EMTU (metropolitan bus), the ViaQuatro Line 4-Yellow, operated under concession by ViaQuatro, and the touristic express operated by the Campos do Jordao Railroad.

The company was incorporated in the form of a mixed company on April 24th, 1968, two years after being created by Municipal Law No. 6988/66.

The METRÔ-SP has nine thousand three hundred seventy-eight (9,378) registered employees under the CLT regime, as well as teams of hired services to support the work of cleaning, garden maintenance, surveillance, transport, etc.

Being a company which provides public service, it follows the guidelines for the metropolitan transport sector and it is subjected to legislation which sets rules for public practice, such as the Federal Law 8666/93 and its amendments. In the bidding process, it follows the rules for technical qualification of bidding companies which, when hired, must comply with the legal and regulatory requirements related to the commercial activity and its environmental impacts.

Responsibilities: Planning and Design of Transport, Operation and Maintenance of System

The METRÔ-SP has the responsibility to plan and design the engineering and architecture project for the deployment of the METRÔ-SP lines and monorail, as well as to operate and maintain the public subway transport system of Lines 1-Blue, 2-Green, 3-Red and 5-Lilac, in the Metropolitan Region of São Paulo.

These lines are 65.3 km long, along with Line 4-Yellow, operated under a concession from the government to the private company ViaQuatro, equaling to a 74.3 km network.



Empreendimentos em Parceria Público-privada

O governo tem buscado a parceria público-privada para viabilizar a expansão da rede.

Linha 4-Amarela: O governo do Estado de São Paulo promoveu uma Parceria Público-Privada – PPP, para a implantação desta linha, cabendo à Companhia do METRÔ-SP na fase I desse empreendimento a construção integral de seis estações – Luz, República, Paulista, Faria Lima, Pinheiros e Butantã, parcial de quatro estações – Higienópolis, Oscar Freire, Fradique Coutinho e São Paulo-Morumbi, além do Pátio de Manutenção Vila Sônia e 12,8 km de túneis.

Projects under Public-private Partnership

The government has sought a public-private partnership in order to expand the network.

Line 4-Yellow: The State Government of São Paulo organized a Public-Private Partnership – PPP, for the implementation of this line, being up to the METRÔ-SP Company the full construction of six stations – Luz, República, Paulista, Faria Lima, Pinheiros and Butantã, partial construction of four stations – Higienópolis, Oscar Freire, Fradique Coutinho and São Paulo-Morumbi, besides the maintenance patio of Vila Sônia and 12.8 km of tunnels.

Linha 6-Laranja: A implantação da fase I da Linha 6-Laranja, ligando Brasilândia à São Joaquim, está sendo viabilizada por meio de uma concessão na modalidade patrocinada, aprovada pelo Conselho Gestor do Programa de Parcerias Público-Privadas. Segundo o edital, será utilizado neste empreendimento um novo modelo de PPP, em que todo o processo de implantação, desde a elaboração dos projetos, a obtenção das licenças ambientais de instalação e operação, as desapropriações de áreas privadas, a construção das estações, túneis e pátios, a aquisição de equipamentos e sistemas e o material rodante ficam a cargo do parceiro privado, bem como a operação e a manutenção da linha pelo prazo da concessão previsto para 25 anos.

O edital incorpora as sugestões recebidas pelos estudos realizados através do Chamamento Público, consequência da manifestação do interesse da iniciativa privada. Em 2013, o edital será lançado pela Secretaria dos Transportes Metropolitanos e prevê a eventual expansão da linha entre Vila Brasilândia – Bandeirantes (estações Morro Grande, Velha Campinas, Centro de Convenções Pirituba, Vila Clarice e Bandeirantes).

Linha 18-Bronze: Igualmente à Linha 6-Laranja, a Linha 18-Bronze, que ligará as estações Tamanduateí ao Paço Municipal em São Bernardo do Campo será implantada no modelo de PPP. O projeto já tem a aprovação do Conselho Gestor de PPP do Estado, que autorizou, no final de dezembro de 2012, a realização da audiência e consulta pública em 2013. O relatório de estudo ambiental EIA-Rima está concluído, protocolado na CETESB e em fase de aprovação da Licença Ambiental Prévia – LAP.

Linha 20-Rosa: Concebida com uma configuração perimetral que interligará os municípios de São Paulo e São Bernardo do Campo, foi objeto de análise e aprovação do Conselho Gestor de PPP, que autorizou a realização do Chamamento Público para a apresentação de propostas por interessados em desenvolver estudos para modelagem. Os estudos a serem recebidos passarão pela análise dos técnicos do Estado e, atendendo aos objetivos propostos, darão sequência à implantação da linha. O trecho inicial Lapa-Moema terá 12,3 km.

Line 6-Orange: The implementation of Phase I of Line 6-Orange, linking Brasilândia to São Joaquim, is being made possible through a sponsored concession, approved by the Public-Private Partnerships Program Management Board. According to the Public Service Announcement (PSA), a new PPP model will be used in this project, in which the entire deployment process, from the projects preparation, the obtaining of installation and environmental operation permits, the expropriation of private land, the construction of stations and tunnels and patios, the acquisition of equipment and systems and undercarriage are borne by the private partner, as well as the operation and maintenance of the line at the concession provided for 25 years.

The PSA incorporates suggestions received by the studies conducted by Public Calling, a consequence of the manifestation of the interest of the private sector. In the 2013, the announcement will be released by the Department of Metropolitan Transport and it will provide for the eventual expansion of the line between Vila Brasilândia – Bandeirantes (Morro Grande, Velha Campinas, Pirituba Convention Center, Vila Clarice and Bandeirantes stations).

Line 18-Bronze: Similarly to Line 6-Orange, the Line 18-Bronze, which will link the stations Tamanduateí to the City Hall in São Bernardo do Campo, will be implemented on the PPP model. The project has already the approval of the PPP Management Board of the State, which has authorized, at the end of December 2012, the hearing and public consultation, with the PSA scheduled for publication in 2013. The EIA-Rima environmental study report is completed and filed at CETESB, and under approval of the Preliminary Environmental License – LAP.

Line 20-Pink: Designed with a perimeter configuration, which will connect the cities of São Paulo and São Bernardo do Campo, was subjected to review and approval by the PPP Management Council, which authorized the creation of the Public Calling for Submissions of parties interested on developing modeling studies. The studies received will go through analysis by technicians of the State and, attending the proposed objectives, will carry on the implementation of the line. The initial stretch Lapa-Moema will have 12.3 km.

Receitas

As despesas relativas à manutenção da estrutura da empresa são custeadas pela soma das receitas tarifária e não-tarifária.

A receita tarifária é o valor total, resultante do pagamento da tarifa pelos usuários para a utilização do serviço de transporte metroviário, somado aos reembolsos do Governo do Estado de São Paulo em razão das gratuidades.

Receita não-tarifária

As receitas não-tarifárias são resultantes da atratividade motivada pela grande circulação de pessoas, transformada em oportunidade para desenvolvimento de novos negócios. Face à significativa demanda de usuários, a exploração comercial de espaços e empreendimentos associados ao sistema de transportes é uma fonte estratégica de receita não-tarifária, e como forma de tornar agradável e útil a passagem dos usuários pelo METRÔ-SP.

Toda a receita de origem não tarifária obtida soma-se à receita tarifária para a cobertura do custeio.

Política tarifária

As tarifas praticadas pelo METRÔ-SP são decorrentes de política tarifária definida pelo Governo do Estado de São Paulo, que considera o perfil socioeconômico dos usuários e suas necessidades de deslocamento, bem como a meta para as operadoras de obtenção e manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

Cartão Bilhete Ônibus Metropolitano – BOM nos Trilhos

O Bilhete Ônibus Metropolitano – BOM, utilizado por usuários no transporte intermunicipal de alguns municípios conveniados da Região Metropolitana de São Paulo – MRSP, teve sua aceitação ampliada em estações do METRÔ-SP. Inicialmente aceito apenas na estação Palmeiras-Barra Funda, em 2012, passou a ser aceito nas estações Corinthians-Itaquera, Carrão, Penha e Brás da Linha 3-Vermelha, e estações Tucuruvi e Armênia da Linha 1-Azul.

Revenue

Expenses related to the maintenance of the structure of the company shall be borne by the sum of tariff and non-tariff revenue.

The tariff revenue is the amount resulting from the payment of fares by users, in order to use the subway services, plus reimbursements from the Government of São Paulo State due to free passes.

Non-tariff Revenue

Non-tariff revenues are the result of the attractiveness motivated by the large movement of people, transformed into an opportunity for new businesses development. Considering the significant customer demand, the commercial space and ventures, associated to the transport system. It is a strategic source of non-tariff revenue and as a way to become attractive and useful to the METRÔ-SP users.

Every non-tariff revenue obtained is summed to the tariff revenue to cover the costs.

Tariff Policy

Fares on the METRÔ-SP are due to a tariff policy set by the Government of the São Paulo State, which considers the socioeconomic profile of the users and their travelling needs, as well as the goal for operators to obtain and maintain the financial-economic balance.

The Metropolitan Bus Tickets – BOM

The Metropolitan Bus Tickets – BOM, handled by users in intercity transport of some insured municipalities of the Metropolitan Region of São Paulo – MRSP, had its acceptance extended in the METRÔ-SP stations. Initially accepted only at Palmeiras-Barra Funda station, in 2012, it became accepted on Corinthians-Itaquera, Carrão, Penha and Brás stations of Line 3-Red, and on the Tucuruvi and Armênia stations of Line 1-Blue.

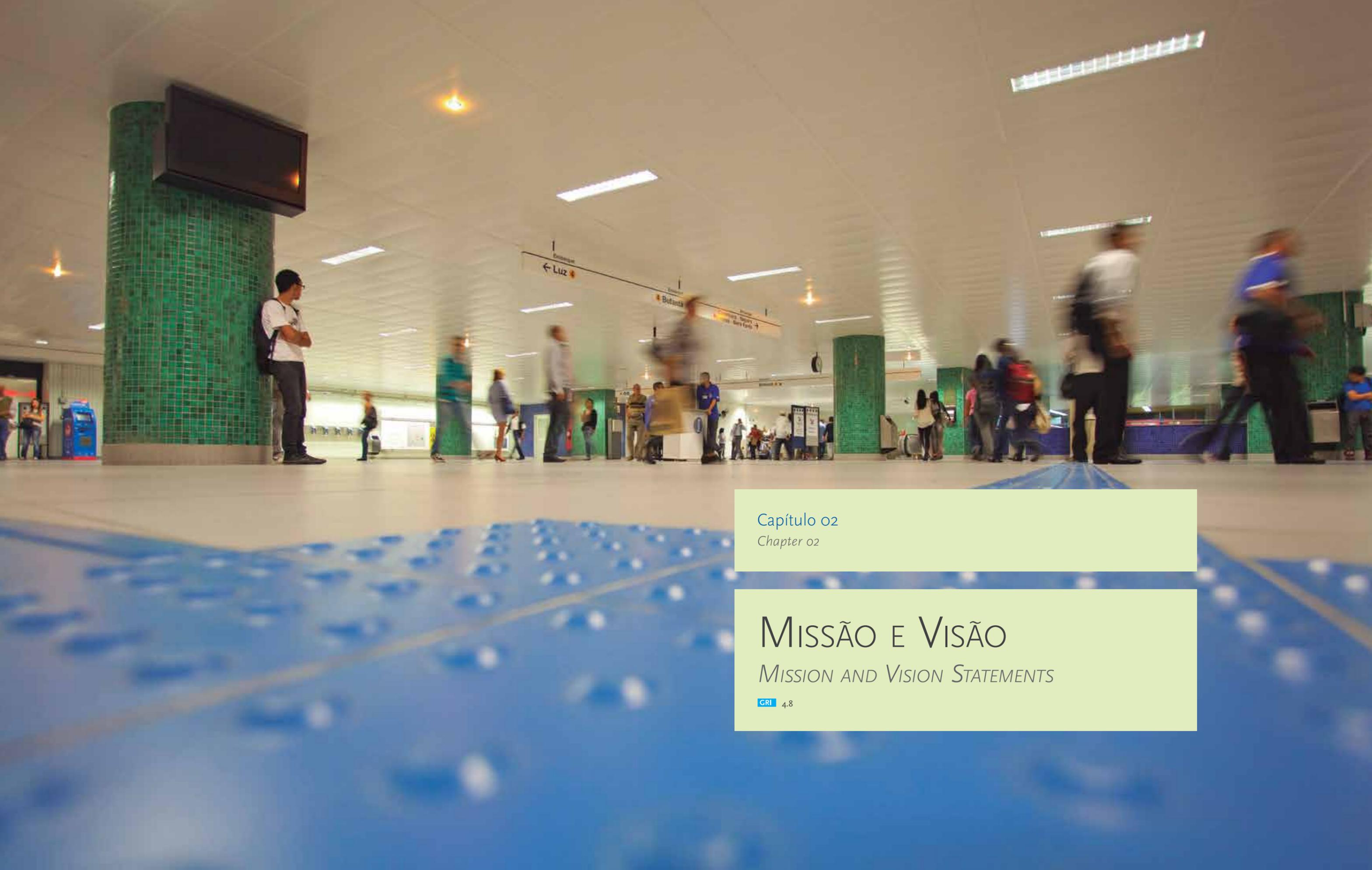
A sua implantação no METRÔ-SP e na CPTM compreende três tipos de BOM:

- **Comum:** Cartão fornecido a todos os cidadãos que utilizam o transporte intermunicipal da Região Metropolitana de São Paulo.
- **Vale-transporte:** O BOM Vale-transporte é o cartão concedido pelo empregador a seus empregados.
- **Empresarial:** O BOM Empresarial é fornecido exclusivamente para empresas em utilizações corporativas que demandam um cartão que não esteja vinculado ao usuário.

Its implementation in the METRÔ-SP and in the CPTM comprises three types of BOM:

- **Common:** Card provided to all citizens who use the intercity transport in the Metropolitan Region of São Paulo.
- **Transport Voucher:** The BOM Transport Voucher is the card issued by the employer to his employees.
- **Business:** The BOM Business is provided exclusively for corporative companies which require a card that is not linked to the user.





Capítulo 02
Chapter 02

MISSÃO E VISÃO

MISSION AND VISION STATEMENTS

GRI 4.8

Missão

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

A visão de empresa foi estabelecida com o objetivo de focar suas ações em três grandes blocos: expansão e modernização da rede considerando diretrizes para a mobilidade sustentável, gestão de processos para melhoria contínua e responsabilidade socioambiental.

Visão

Em constante expansão e modernização da rede

Financeiramente otimizada

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

Inovadora

Socialmente responsável

Líder em qualidade com atratividade no transporte público

Mission

“Provide public transport with speed, safety, reliability and environmental sustainability.”

The company vision was established with the objective to focus its actions in three main blocks: the expansion and modernization of the network considering guidelines for sustainable mobility, management processes for continuous improvement, social-environmental responsibility.

Vision

Constantly expanding and modernizing the network

Financially optimized

Committed to the continuous improvement of the operation and management standards of excellence

Innovative

Socially responsible

Leader in quality with attractive public transport





Capítulo 03
Chapter 03

DIRETRIZES PARA MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

GUIDELINES FOR SUSTAINABLE MOBILITY

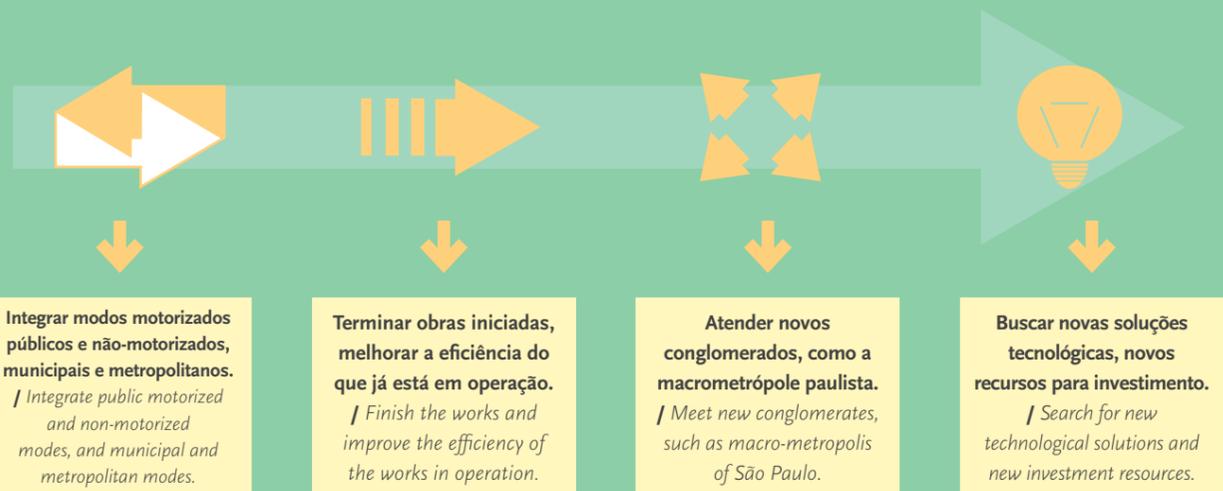
GRI 4.8

Diretrizes da Secretaria dos Transportes Metropolitanos – STM

Guidelines of the Secretariat for Metropolitan Transport – STM

Dar mobilidade sustentável às cidades

Provide sustainable mobility to the cities



O METRÔ-SP definiu diretrizes relacionadas a quatro pilares da sustentabilidade – econômico, social, ambiental e urbano, com o objetivo de prover transporte público e atender as necessidades de mobilidade urbana da sociedade de forma integrada e equilibrada entre o desenvolvimento econômico e o bem-estar social e ambiental.

The METRÔ-SP set guidelines related to the four pillars of sustainability – economic, social, environmental and urban, with the goal of providing public transport and meeting the needs of urban mobility of the society in an integrated and balanced way between the economic development and the social and environmental welfare.





Capítulo 04
Chapter 04

GOVERNANÇA E SISTEMAS DE GESTÃO

GOVERNANCE AND MANAGEMENT SYSTEMS

GRI 1.2 / 4.8 / 4.9 / 4.11

Primeira Diretora do METRÔ-SP

Pela primeira vez na história do METRÔ-SP, uma mulher é nomeada para participar da diretoria da empresa.

A advogada e administradora Alexandra Leonello Granado assumiu a Diretoria de Assuntos Corporativos e se tornou responsável pela gestão de quatro gerências e 554 empregados. Na Companhia desde 2004, com uma passagem pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM entre 2009 e 2011, ocupava o cargo de Gerente de Compras até a sua nomeação.



“Ser a primeira mulher a ocupar um cargo de diretoria no METRÔ-SP mostra reconhecimento profissional e compromisso da Companhia com a representatividade dos diversos segmentos da sociedade em seus quadros.”

Dra. Alessandra

The First Female Director of METRÔ-SP

For the first time in the history of METRÔ-SP, a woman was nominated to participate in the Company's Board of Directors.

The lawyer and manager Alexandra Leonello Granado took on the Board of Corporate Affairs and became responsible for the management of four managements and 554 employees. In the company since 2004, with a period on the São Paulo Metropolitan Train Company – CPTM between 2009 and 2011, she held the position of Purchasing Manager until her nomination.

"Being the first woman to hold a management position in METRÔ-SP shows professional recognition and the company's commitment to the representativeness of the various segments of society in its staff."

Dr. Alessandra



Primeira Diretora do METRÔ-SP
The First Female Director of METRÔ-SP

30

Sistemas de Gestão Certificados
Management Systems Certificates

32

Sistema de Gestão Ambiental – SGA
Environmental Management System – EMS

34

Revisão do Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e de Conduta do METRÔ-SP foi revisado e atualizado em 2012. Além de rever os princípios da ética, voltada ao respeito às leis, transparência e interesse público, conduta da diretoria, empregados e diversos públicos de interesse, incluiu a atuação responsável em relação aos princípios da sustentabilidade. Os valores preconizados no Código que norteiam as ações da Companhia são: respeito, responsabilidade, transparência, cooperação, comprometimento, competência, eficiência e inovação.

GRI 2.10

Prêmios – 2012

A Maior e a Melhor do Transporte

O METRÔ-SP participou com destaque na edição 2012 dos prêmios As Maiores do Transporte e As Melhores do Transporte, concedidos há 25 anos pela revista Transporte Moderno, uma das mais tradicionais publicações do setor no País. O METRÔ-SP participou de todas as edições realizadas desde 1987.

A Companhia foi considerada a Melhor do Transporte Ferroviário de Passageiros ao obter notas máximas em quesitos como patrimônio líquido e receita operacional líquida. Os dados são referentes ao balanço financeiro do exercício de 2011. O METRÔ-SP também apareceu em primeiro no ranking das Maiores do Transporte Ferroviário de Passageiros, com receita líquida de R\$ 1,5 bilhão.

No âmbito geral, a Companhia do METRÔ-SP é a oitava maior no ranking elaborado pela revista, que inclui operadores logísticos como a mineradora Vale (com receita líquida total de R\$ 66 bilhões), as companhias aéreas TAM e Gol (receitas de 13 e 7,5 bilhões, respectivamente), a Transpetro, transportadora ligada à Petrobras (4,9 bilhões) e a operadora ferroviária de cargas MRS (2,8 bilhões).

Biennial ANTP de Marketing

O METRÔ-SP foi premiado em três categorias na Bienal ANTP (Associação Nacional de Transportes Públicos) de Marketing 2012 no Rio de Janeiro, em outubro de 2012.

Concorreram 68 experiências de marketing de empresas do setor de transporte público de todo o Brasil. Desses, foram premiados 18 trabalhos e outros seis receberam menção honrosa.

O METRÔ-SP venceu em três categorias:

- Endomarketing: **Revista Metropolis**
- Relacionamento: **O Impacto das Redes Sociais Virtuais na Operação do METRÔ-SP.**
- Fortalecimento Institucional: **Novo site METRÔ-SP – Só não mudou o endereço www.metro.sp.gov.br/noticias/metro-ganha-tres-premios-em-bienal-de-marketing.fss**

Review of the Code of Ethics and Conduct

The METRÔ-SP Code of Ethics and Conduct was revised and updated in 2012. Besides reviewing the principles of ethics, focused on compliance with laws, transparency and public interest and directors, employees and various stakeholders conduct, included a responsible act in relation to the principles of sustainability. The values recommended in the Code which guide the Company's stock are: respect, responsibility, transparency, cooperation, commitment, competence, efficiency and innovation.

Prizes – 2012

The Biggest and Best Transport

The METRÔ-SP participated prominently in the 2012 edition of the awards The Biggest and Best Transport, granted for 25 years by the magazine Modern Transport, the most traditional publishing in the sector of country. The METRÔ-SP participated in all editions held since 1987.

The Company was named the Best Railway Transport of Passengers once it got the top marks in issues such as equity and net operating income. Data refer to the financial statement for the year 2011. The METRÔ-SP also appeared in first on the rank of the Biggest Rail Passenger Transport, with a net revenue of R \$ 1.5 billion.

Overall, the Company's METRÔ-SP is the eighth largest in the ranking compiled by the magazine, which includes logistics operators as the mining company Vale (with a total net revenue of R\$ 66 billion), TAM and Gol airlines (13 and 7.5 billion net revenues, respectively), Transpetro, transport company linked to Petrobras (4.9 billion) and the freight rail operator MRS (2.8 billion).

Biennial ANTP Marketing

The METRÔ-SP was awarded in three categories at the Biennial ANTP (National Association of Public Transport) Marketing 2012 in Rio de Janeiro in October 2012.

Experiences contributed 68 marketing companies in the public transport sector throughout Brazil. Of these, 18 were awarded jobs and other six received honorable mention.

The METRÔ-SP has won in three categories:

- Endomarketing: **Metropolis Magazine**
- Relationship: **The Impact of Virtual Social Networks in the METRÔ-SP Operation**
- Institutional Strengthening: **METRÔ-SP New website – It just did not change the site address www.metro.sp.gov.br/noticias/metro-ganha-tres-premios-em-bienal-de-marketing.fss**

Sistemas de Gestão Certificados

O METRÔ-SP mantém sistemas de gestão certificados para qualidade, meio ambiente e segurança e saúde ocupacional, visando assegurar a melhoria contínua de seus processos, a redução de eventuais impactos adversos e a incorporação de boas práticas, internacionalmente reconhecidas.

Escopo dos sistemas:

- **Gestão de Qualidade (ISO 9001):** Gerência de Operações: projeto, desenvolvimento, planejamento, gerenciamento e prestação de serviços na operação das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás e promoção do relacionamento com a comunidade.

Gerências de Manutenção e Logística: manutenção de material rodante, da via permanente, dos equipamentos fixos e instalações civis das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás e administração de materiais.

Gerência do Empreendimento da Linha 17-Ouro: gerenciamento das atividades de obras especiais e coordenação técnica dos empreendimentos associados sob responsabilidade do METRÔ-SP.

Gerência de Contratações e Compras: processos de contratações e compras em todas as modalidades de licitação e cadastramento de fornecedores.

Gerência de Serviços e Infraestrutura: gerenciamento de serviços de infraestrutura, segurança patrimonial e gestão da informação.

Gerência Jurídica: representação judicial, extrajudicial e consultoria jurídica do METRÔ-SP.

Em 2011, procedeu a unificação das políticas de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional.

Management Systems Certificates

The METRÔ-SP maintains certified management systems for quality, environment and occupational health and safety, in order to ensure continuous improvement of its processes, reducing any adverse impacts and incorporation of best practices, internationally condensed.

Scope of the systems:

- **Quality Management (ISO 9001):** Operations Management: design, development, planning, management and service delivery in the operation of lines 1-Blue, 2-Green, 3-Red and 5-Lilac and the promotion of community relations.

Maintenance Management and Logistics: maintenance of rolling stock, permanent track, fixed equipment and civil facilities on the lines 1-Blue, 2-Green, 3-Red, and 5-Lilac and materials management.

Management Enterprise Line 17-Gold: managing special projects and activities coordination of technical developments associated under the responsibility of the METRÔ-SP.

Contracts and Purchasing Management: hiring and purchasing processes in all of the arrangements for the bidding and registration of suppliers.

Management Services and Infrastructure: infrastructure service management, asset security and information management.

Legal Management: legal representation, legal advice and METRÔ-SP extrajudicial consulting.

In 2011, the unification of the policies of quality, environment, occupational health and safety was undertaken.



- **Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional (OHSAS 18001):** Sistema de Gerenciamento de Segurança e Saúde Ocupacional da Companhia do Metropolitano de São Paulo, dos riscos ocupacionais associados ao transporte público metroviário de passageiros do Município de São Paulo, cujas atividades incluem: operação de trens e estações; manutenção de composições e sistemas metroviários; manutenção da infraestrutura de linhas, estações, terminais, interestações e estacionamentos; gerenciamento de atividades administrativas de obras de expansão da linha; atividades administrativas e de suporte operacional.
- **Gestão Ambiental (ISO 14001):** A gestão dos riscos ambientais associados com as atividades de desenvolvimento, planejamento, gerenciamento e prestação de serviços na operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás, promoção de relacionamento com a comunidade, serviços e infraestrutura, logística de materiais e gestão ambiental e sustentabilidade.

Política Integrada de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional

Prover transporte público com sustentabilidade e inovação tecnológica, utilizando as melhores práticas de gestão da qualidade, dos perigos ocupacionais e dos aspectos ambientais, visando atender às necessidades dos clientes, comunidade e demais partes interessadas, com o compromisso de:

- Promover a interação e a melhoria contínua dos processos.
- Promover a segurança e saúde ocupacional, prevenindo lesões e doenças relacionadas ao trabalho.
- Preservar o meio ambiente, prevenindo a poluição e otimizando o uso de recursos naturais.
- Atender aos requisitos legais aplicáveis e outros assumidos.

- **Management of Occupational Health and Safety (OHSAS 18001):** System Management of Occupational Health and Safety of the São Paulo Metropolitan Company occupational hazards associated with the subway public transport of passengers of São Paulo, whose activities include: operation of the trains and the stations, maintenance of compositions and subway systems, maintenance of infrastructure lines, stations, terminals, parking lots and interstation; administrative activities management in the expansion line works; administrative activities and operational support provisions.
- **Environmental Management (ISO 14001):** The management of environmental risks, associated with the activities development, planning, management and provision of services in the operation and maintenance of lines 1-Blue, 2-Green, 3-Red, and 5-Lilac, the promotion of community relations, services and infrastructure, logistics and materials management and environmental sustainability.

Integrated Policy for Quality, Environment, Occupational Health and Safety

Providing public transport sustainability and technological innovation, using the best practice of quality management, occupational hazards and environmental aspects, to meet the needs of customers, the community and other stakeholders, with a commitment to:

- Promote interaction and continuous process improvement.
- Promote occupational health and safety, preventing injuries and illnesses related to work.
- Preserve the environment, preventing pollution and optimizing the use of natural resources.
- Comply with the applicable legal requirements and other commitments.

Sistema de Gestão Ambiental – SGA

Em 2012, o escopo certificado deste sistema passou a incorporar as atividades relacionadas à realização de serviços e infraestrutura no âmbito interno à empresa. Com esta ampliação, todos os impactos ambientais decorrentes do sistema metroviário em operação encontram-se gerenciados pelo SGA.

A implantação da coleta seletiva foi concluída em 2012 em todas as estações da Linha 2-Verde e Linha 3-Vermelha, seguindo o modelo desenvolvido na Linha 5-Lilás em 2011. Com isso, parte dos resíduos normalmente descartados no sistema metroviário é encaminhada para reciclagem. A instalação dos coletores na Linha 1-Azul será finalizada em 2013.

O METRÔ-SP também aprimorou o controle de suas contratadas quanto ao cumprimento das legislações ambientais vigentes e incentiva a adoção de tecnologias que causem um menor impacto ao meio ambiente, baseando-se nos princípios da prevenção da poluição.

Objetivos do SGA

- Reduzir o consumo de papel
- Aumentar o percentual de reciclagem dos resíduos gerados
- Reduzir a geração de resíduos perigosos
- Reduzir o consumo de água potável
- Reduzir o consumo de energia elétrica nas instalações
- Ampliar o grau de conscientização ambiental
- Inserir requisitos de sustentabilidade nas especificações para contratação

Environmental Management System – EMS

In 2012, the scope of this certificate system has incorporated activities related to the implementation of infrastructure and services within the internal organization. With this expansion, all environmental impacts of the subway system in operation are managed by the EMS.

The implementation of selective collection was completed in 2012 at all stations of Line 2 -Green and Line3-Red, following the model developed in Line 5-Lilac in 2011. Thus, part of the waste typically discarded in the subway system is sent for recycling. The installation of collectors on Line 1-Blue will be finalized in 2013.

The METRÔ-SP also enhanced control of its contractors in compliance with the existing environmental laws and encourages the adoption of technologies which cause less impact to the environment, based on the principles of pollution prevention.

Objectives of the EMS

- Reduce paper consumption
- Increase the percentage of recycling of waste generated
- Reduce the generation of hazardous waste
- Reduce potable water consumption
- Reduce electricity consumption on the premises
- Increase the level of environmental awareness
- Insert sustainability requirements in the specifications for hiring

Segurança e Saúde Ocupacional – OHSAS 18001

O METRÔ-SP está preparado para garantir condições técnicas necessárias para eventuais sinistros. Todas as estações são dotadas de equipamentos de detecção e combate a incêndio, iluminação de emergência, sinalização de rotas de fuga e saídas de emergência, sistema de exaustão e ventilação e sistema de comunicação ao usuário. Existem equipes operacionais treinadas em combate a incêndio e atendimento em primeiros socorros preparadas para agir em casos de emergência. O Corpo de Bombeiros participa periodicamente dos treinamentos simulados nas estações e túneis com os empregados operativos, centro de controle e equipes de resgate, visando ao aprimoramento das técnicas de atuação em casos de incêndio ou outras emergências.

Em 2012, a Companhia instituiu uma comissão permanente para supervisionar e monitorar os Autos de Vistoria do Corpo de Bombeiros das estações metroviárias, pátios e bases de manutenção, canteiros, edifícios administrativos, metroclubes, terminais urbanos e subestações elétricas.

Occupational Health and Safety – OHSAS 18001

The METRÔ-SP is ready to ensure technical conditions necessary for any claims. All stations are equipped with detection equipment and fire fighting, emergency lighting, escape routes and emergency exit signaling, ventilation and exhaust system, communication system with the user. There are operational teams trained in fire fighting and first aid care prepared to act in case of emergency. The Fire Department regularly participates in training in simulated stations and tunnels with employees operating, control center and rescue teams, in order to improve the performance techniques in cases of fire or other emergencies.

In 2012, the Company established a standing committee to oversee and monitor Notices of Inspection of the Fire Department for subway stations, yards and maintenance grounds, construction sites, office buildings, metroclubs, bus stations and electrical substations.





Capítulo 05
Chapter 05

SUSTENTABILIDADE NOS TRILHOS

SUSTAINABILITY ON RAILS

GRI 1.2 GRI EC9

Balanço Social – Valoração dos Benefícios da Rede

Se não existissem 65 km¹ de linhas operadas pelo METRÔ-SP, os impactos e custos sociais seriam insustentáveis para quem vive na cidade e na região metropolitana. É fazendo esse exercício de imaginação que se calculam os benefícios da rede de transporte do METRÔ-SP.

Esses benefícios consistem nos impactos positivos que a rede gera à metrópole, em função de suas características operacionais, uso de via própria, sem interferências com o tráfego geral, de energia limpa. Com o METRÔ-SP em operação, há uma redução de horas de viagens, do consumo de combustíveis, da poluição, dos acidentes, de custos operacionais dos veículos (automóveis e ônibus) e da manutenção e operação das vias dos ônibus.

A metodologia de cálculo começou a ser usada nos anos 1990, durante a realização do estudo de viabilidade da Linha 4-Amarela. Desde então, o cálculo é atualizado anualmente.

Embora esses benefícios não se traduzam em valores que ingressem nos cofres da Companhia, representam quantias que a população ou o Estado deixam de gastar. Em 2012, os cálculos apontaram que o METRÔ-SP proporciona R\$ 7,2 bilhões de economia para a cidade e seus habitantes.

Os impactos atualmente medidos são: Redução do tempo despendido nas viagens

É o tempo economizado tanto pelos usuários de metrô como pelos usuários dos outros sistemas de transporte, ônibus e automóvel. Para os usuários do METRÔ-SP é calculado pela diferença de velocidade do metrô em relação aos modos para os quais esses usuários se transferissem (ônibus e automóvel); para os usuários de ônibus e automóvel, o tempo é calculado com as velocidades “com” e “sem” METRÔ-SP operando. A monetização é feita conforme metodologia do Banco Mundial e com renda dos usuários de metrô, automóveis e ônibus da pesquisa Origem e Destino, do METRÔ-SP.

¹ Esta extensão exclui a Linha 4-Amarela, que é operada pela concessionária privada ViaQuatro.

Social Evaluation – Valuation of the Benefits of the Network

If there weren't 65 km¹ of lines operated by METRÔ-SP, the impacts and social costs would be unsustainable for those who lived in the city and in the metropolitan area. The calculation of the benefits of the METRÔ-SP are made exercising this imagination.

These benefits consist of the positive impacts that the network generates on the metropolis, in terms of their operational characteristics, the use of its own tracks, without interference with general traffic, with the use of clean energy. The METRÔ-SP in operation means savings of time travel, vehicle operating costs (automobile and bus), fuel consumption, pollution, accidents and the maintenance and operation of bus routes.

The calculation methodology was first used in the 1990s, during the feasibility study for Line 4-Yellow. Since then, the calculation is updated annually.

Although these benefits are not translated into values which enter into the treasury of the Company, amounts which represent the population or the state stopped spending. In 2012, the calculations showed that the METRÔ-SP provided R\$ 7.2 billion in savings for the city and its inhabitants.

The impacts currently measured are:

Reduced time spent in travel

It is the time saved by both users, of the METRÔ-SP and of the bus, automobile and other transport systems. For the users of the METRÔ-SP, it is calculated as the difference in speed between the subway and the modes for which these users transfer to (bus and automobile); for bus and automobile users, the time is calculated considering the speeds “with” and “without” the METRÔ-SP operating. The monetization is done according to the methodology of the World Bank and the income of the users of the subway, automobile and buses according to the Origin and Destination research, of the METRÔ-SP.

¹ This extension excludes the Line 4-Yellow, which is operated by the private concessionaire ViaQuatro.



Leva-se em consideração o tempo adicional gasto pelos passageiros que se transferem do metrô para os outros modos devido à diferença de velocidades entre eles e o tempo adicional para os que já se utilizam do automóvel ou ônibus pelo aumento dos congestionamentos. A monetização do valor deste tempo é feita por metodologia proposta pelo Banco Mundial a partir da renda média dos passageiros de cada modo e por cada motivo.

Redução do custo operacional do sistema ônibus e dos automóveis

É obtido através da quilometragem adicional resultante da transferência dos usuários do METRÔ-SP para os ônibus e automóveis.

Redução do consumo de combustíveis (ônibus e automóveis)

É o combustível (diesel e gasolina) economizado pelas quilometragens adicionais que seriam percorridas em função das viagens adicionais geradas pelos passageiros do METRÔ-SP que estariam usando ônibus e automóvel, caso a rede operada por ele não existisse, e pelos litros adicionais de combustíveis dos ônibus e automóveis em função do congestionamento.

Redução da emissão de poluentes

É a poluição que seria gerada pelas quilometragens decorrentes das novas viagens transferidas do METRÔ-SP para os outros modos e os acréscimos gerados pelas viagens de ônibus e automóveis decorrentes do congestionamento.

Os poluentes considerados são: Monóxido de Carbono (CO), Hidrocarbonetos (HC), Óxidos de Nitrogênio (NOx), Óxidos de Enxofre (SOx) e Material Particulado (MP) que têm efeitos sobre a saúde das pessoas além do Dióxido de Carbono (CO₂) que gera efeitos sobre o clima.

Redução no número de acidentes

É o número de acidentes a menos que se teria em função de se ter menos veículos circulando e é calculado com a quilometragem adicional gerada pelas viagens transferidas do METRÔ-SP para os ônibus e automóveis e com índices de acidentes por quilômetro.

It is taken into account the additional time spent by passengers who transfer from the subway to the other modes, due to the speed difference between them and the additional time for those who already use the car or bus for the increased traffic jams. The monetization of the value of this time is made by the methodology proposed by the World Bank from the average income of the passengers for each mode and for each reason.

Reduced operating cost of the bus and automobile system

It is obtained through the additional mileage resulting from the transfer of METRÔ-SP users to buses and cars.

Reduction of fuel consumption (buses and automobiles)

It is the fuel (diesel and gasoline) saved by the additional mileage which would be covered on the basis of additional journeys generated by the METRÔ-SP passengers, who would be using buses and automobiles, if the METRÔ-SP network did not exist, and the additional liters of buses and automobile fuel, due to the traffic jams.

Reducing the emission of pollutants

It is the pollution that would be generated by the new corresponded travel mileage transferred from METRÔ-SP for the other modes and the additions generated by the automobile and bus journeys related to traffic jams.

The pollutants considered are: Carbon Monoxide (CO), hydrocarbons (HC), nitrogen oxides (NOx), Sulfur Oxides (SOx) and particulate matter (PM) which have effects on people's health, besides the Carbon Dioxide (CO₂), which generates effects on the climate.

Reduction in the number of accidents

It is the reduction of the number of accidents generated due to the fewer number of vehicles circulating, and it is calculated with the additional mileage generated by the journeys transferred from the METRÔ-SP to the buses and automobiles, and with accident rates per kilometer.

Redução do custo de manutenção e operação de vias

É a economia de custos de manutenção do sistema viário utilizado pelos ônibus e do custo de operação pelo maior fluxo de veículos em geral (ônibus e automóvel).

Além destes, outros benefícios são gerados, mas pela dificuldade que envolve este tipo de mensuração e valoração, ainda não são calculados. Está em desenvolvimento a revisão dessa metodologia que deve levar em conta a ampliação da rede e a importância da regularidade do sistema em função do trânsito cada vez mais lento dos automóveis.

Reducing the cost of maintenance and operation of roads

It is the saving of the road system maintenance costs used by buses and the cost of the operation according to a larger flow of vehicles in general (bus and automobile).

Besides these, other benefits are generated, but the difficulty which surrounds this type of measurement and valuation are not yet calculated. It is under development the review of this methodology, which should take into account the expansion of the network, the importance of the regularity of the system due to the slower transit time of the cars and the insertion of motorcycles as an important alternative to the METRÔ-SP.



Com o METRÔ-SP em operação, há uma redução de horas de viagens, do consumo de combustíveis, da poluição, dos acidentes, de custos operacionais dos veículos (automóveis e ônibus) e da manutenção e operação das vias dos ônibus.

The METRÔ-SP in operation means savings of time travel, fuel consumption, pollution, accidents, vehicle operating costs (automobile and bus) and the maintenance and operation of bus routes.



Benefícios Sociais – 2012

O METRÔ-SP gerou, no exercício de 2012, um benefício social positivo de R\$ 7,2 bilhões.

Social Benefits – 2012

The METRÔ-SP generated in the year 2012 a positive social benefit of R\$ 7.2 billion.

Discriminação / Discrimination	Unidades / Units	(Preços médios) / (Average prices)			
		2012		2011	
		Quantidade (mil) / Quantity (thousand)	Valor (milhão) / Value (million)	Quantidade (mil) / Quantity (thousand)	Valor (milhão) / Value (million)
Redução de Emissão de Poluentes / Reduction of pollutants emission	ton/ano / tons/year	902	217	868	176
Redução do Consumo de Combustível / Reduction of fuel consumption	litros/ano / liters/year	461.833	969	452.103	939
Redução do Custo Operacional do Ônibus / Reduction of bus operational cost	km/ano / km/year	271.725	1.388	269.447	1.270
Redução do Custo Operacional com Autos / Reduction of cars operational cost	km/ano / km/year	1.359.946	805	1.355.525	743
Redução do Custo de Manutenção e Operação de Vias / Reduction of cost of roads maintenance and operation	-	-	52	-	49
Redução do Tempo das Viagens / Reduction of the travel time	horas/ano / hours/year	666.707	3.614	619.824	3.116
Redução dos Custos com Acidentes / Reduction of the accidents cost	acidentes / accidents	14	164	14	151
Total / Total			7.209		6.444

De 2003 até 2012, o METRÔ-SP acumulou um benefício líquido positivo de R\$ 66,6 bilhões, soma que seria suficiente para propiciar o retorno dos investimentos aplicados na construção da rede metroviária.

From 2003 until 2012, the METRÔ-SP accumulated a positive net benefit of R\$ 66.6 billion, a sum that would be enough to provide a return of the investments made in the construction of the subway network.

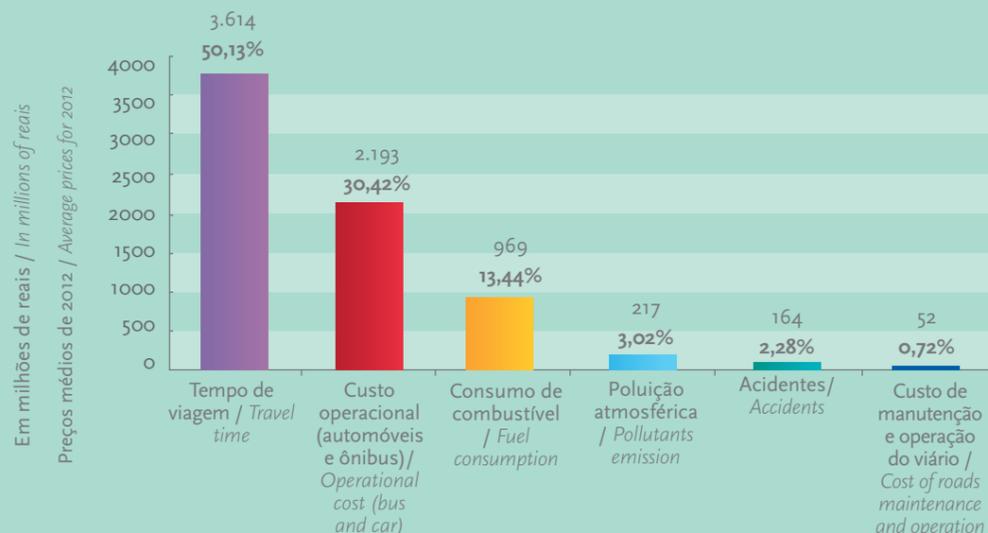
Demonstrativo do Benefício Social

Statement of Social Benefits

Discriminação / Discrimination	(em R\$ milhões) / (R\$ million)	
	2012	2011
Prejuízo contábil do exercício / Accounting loss for the year	-34,8	-24,6
Total dos benefícios sociais / Total social benefits	7.209,0	6.444,0
Resultado do benefício social / Results of the social benefit	7.174,2	6.419,4

No gráfico a seguir, estão demonstrados os valores absolutos (em milhões de reais) e relativos (%) dos benefícios apurados em 2012.

In the following table, are shown the absolute (in millions of reais) and relative (%) benefits determined in 2012.



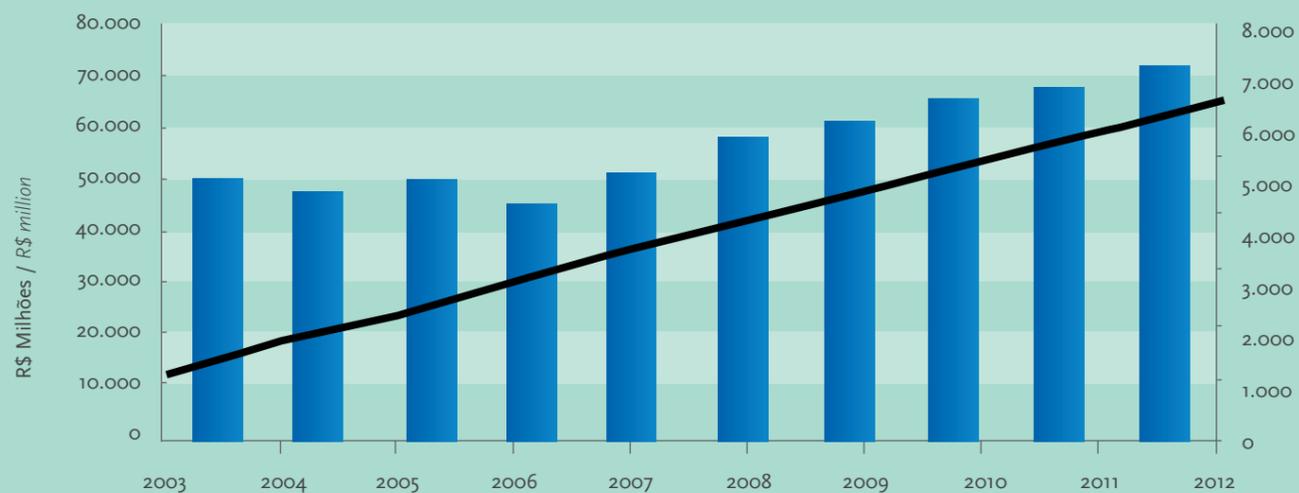
O aumento de 12% em relação aos Benefícios Sociais de 2011 deve-se à inflação (8%), ao aumento do salário mínimo (14%), à variação da taxa de câmbio (18%) e ao aumento da demanda de viagens do metrô (8%). / The increase of 12% compared to the Social Benefits, 2011 was due to the inflation (8%), the increase in the minimum wage (14%), the variation of the exchange rate (18%) and the increase in the travel demand of the metro (8%).

O gráfico abaixo mostra os Benefícios Sociais acumulados desde 2003 até 2012

The chart below shows the Social Benefits added from 2003 to 2012.

Evolução do resultado do benefício social

Evolution of the result of social benefit



● Resultado do benefício social no exercício / Results of the social benefit in the exercise

— Resultado do benefício social acumulado / Results of the social benefits accrued

Valores a preços médios de 2012, corrigidos pelo IGP-DI-FGV / Values at average prices of 2012, corrected by the IGP-DI-FGV

Neste gráfico pode-se visualizar a relevância econômica do serviço prestado ao longo desses anos, dada a rentabilidade social dos investimentos realizados durante esse período.

In this chart, you can view the economic importance of the service over the years, given the social profitability of investments made during this period.

GRI EN16 / EN17

Emissão de Gases de Efeito Estufa

Em 2012, o METRÔ-SP gerou 44 mil toneladas de CO2 equivalente, em decorrência das atividades administrativas, operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás. Desse total, 39 mil toneladas provêm do consumo de energia elétrica para tração dos trens, representando 89% do total emitido.

O total de emissões apurado em 2012 foi quase 120% superior ao registrado em 2011, que foi de 20 mil toneladas de CO2 equivalente. Este resultado é fortemente influenciado pela matriz de fontes primárias utilizadas para a geração de energia elétrica no País e pela demanda por eletricidade, fazendo com que entrem em operação as termelétricas a combustíveis fósseis no Sistema Interligado Nacional – SIN.

Assim, as emissões devidas ao consumo de energia elétrica, principal fator de emissão do METRÔ-SP, oscilam ano a ano por serem calculadas a partir de um fator único para energia elétrica do País.

Emission of Greenhouse Gases

In 2012, the METRÔ-SP generated 44,000 tons of CO2 equivalent, due to administrative, operation and maintenance activities of Line 1-Blue, 2-Green, 3-Red and 5-Lilac. Of this total, 39,000 tons come from the consumption of electricity for train traction, representing 89% of the total issued.

The calculated total emissions in 2012 was nearly 120% higher than in 2011, which was of 20 thousand tons of CO2 equivalent. This result is strongly influenced by the array of primary sources used for electricity generation in the country and the demand for electricity, causing it to come into operation as fossil fuel power plants in the National Interconnected System – NIS.

Thus, the emissions due to electricity consumption, the METRÔ-SP main emission factor, fluctuate from year to year because they are calculated from a single factor for the country's electricity.

Emissões de GEE – METRÔ-SP

GHG Emissions – METRÔ-SP

	2008	2009	2010	2011	2012
Total de emissões (mil tCO2e) / Total emissions	29	18	32	20	44
Fator de emissão de energia elétrica-SIN (tCO2/MWh) / Electric Energy emission factor	0,0484	0,0246	0,0512	0,0292	0,0686

Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – METRÔ-SP, 2012.

Source: Emission Inventory of Greenhouse Gases – METRÔ-SP, 2012.

Emissão total por passageiro.kilômetro

Ainda que adquira energia de fonte mais limpa, o METRÔ-SP gera gases de efeito estufa ao consumir energia elétrica. Essas emissões variam significativamente em função dos fatores decorrentes da geração de energia elétrica no Brasil.

Assim, para efeito de análise comparativa, foram recalculadas as emissões totais de 2008 a 2012, utilizando-se como padrão o fator de emissão médio do Brasil em 2008, o ano-base dos inventários da Companhia, por consumo de energia elétrica.

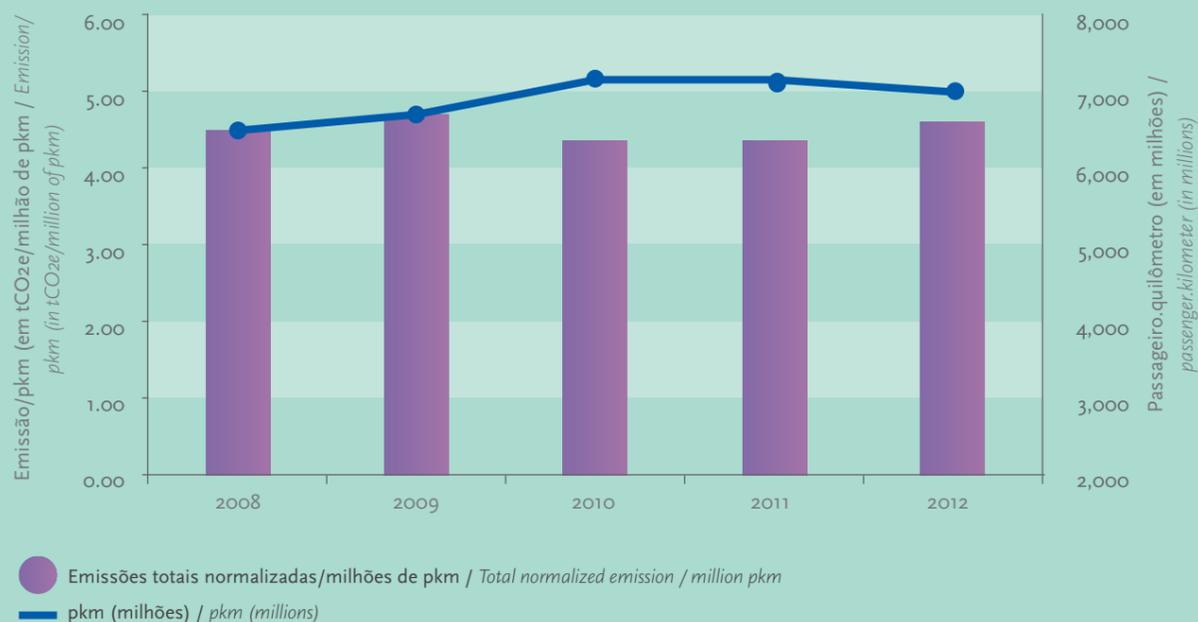
Total emission per passenger.kilometer

Despite acquiring a cleaner source of energy, the METRÔ-SP generates greenhouse gases by consuming electricity. These emissions vary significantly, depending on factors arising from the generation of electricity in Brazil.

Therefore, for the purpose of analysis, we recalculated the total emissions from 2008 to 2012, using as a standard the average emission factor in Brazil, in 2008, the base year inventory of the Company, for electricity consumption.

Esses resultados, relativizados por unidade de produção – passageiro.kilômetro (pkm) –, se mostraram praticamente constantes, proporcionais ao aumento de passageiros, com variações dentro da margem de erro. Ao normalizar as emissões e relativizá-las por passageiro.kilômetro, os valores variaram entre 4 e 5 tCO₂/milhão de pkm, conforme apresentado.

These results, relativized per unit of production – passenger.kilometer (pkm) – were proved as practically constant, proportional to the increase of passengers, with variations within the margin of error. Normalizing the emissions and rationalizing them by passenger.kilometer, the values ranged between 4 and 5 tCO₂/million pkm, as shown in the figure.



Emissões totais normalizadas por milhões de passageiro.kilômetro – Ano-base: 2008
 Obs.: Emissões totais excluindo-se os valores de emissão por resíduos gerados em estações.
 Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – METRÔ-SP, 2012.

*Total emissions normalized by million passageiro.kilômetro – Base year: 2008
 Note: Total emissions excluding emission values for waste generated at stations.
 Source: Emission Inventory of Greenhouse Gases – METRÔ-SP, 2012.*

De 2011 para 2012, esse indicador aumentou 6% estimulado, sobretudo, pelo aumento no consumo de energia de alta e média tensão e consumo de gases refrigerantes, e pela queda do valor de passageiro.kilômetro. O valor de pkm, de 2010 a 2012, caiu mesmo com o aumento da demanda devido à redução do percurso médio dos usuários do METRÔ-SP, em decorrência da inauguração das novas estações da Linha 4-Amarela, que interliga as linhas 1, 2 e 3 do METRÔ-SP.

From 2011 to 2012, this indicator increased by 6%, stimulated mainly by the increase in energy consumption of high and medium voltage, and the consumption of refrigerants, and the fall in the value of passenger.kilometer. The pkm value, from 2010 to 2012, fell even with the increase in demand due to reduced average journey of the users of the METRÔ-SP, due to the opening of new stations on Line 4-Yellow, which is connected with the METRÔ-SP lines 1, 2 and 3.

Emissão de GEE decorrentes dos resíduos e efluentes

Os cálculos das emissões geradas por resíduos sólidos representaram mais de 40% do total, entretanto, devido a um estudo de caracterização do lixo gerado nas estações do METRÔ-SP, iniciado em 2012, as emissões referentes aos resíduos sólidos foram suprimidas do total de emissões da Companhia, desde o início da série de dados do inventário de emissões de GEE.

O estudo tem por objetivo aprimorar os cálculos e diminuir os níveis de incerteza. Com a coleta seletiva nas estações, espera-se que as emissões por resíduos sofram sensíveis reduções nos próximos anos.

Com a exclusão, as emissões totais de resíduos passaram a representar apenas 4% das emissões da Companhia, aproximadamente 1940 tCO₂e, em 2012, 5% menor do que o ano anterior. As maiores variações ano a ano se devem à existência ou não de resíduos perigosos enviados para a incineração. O restante das fontes de resíduos, mesmo variando ano a ano, não pesa tanto na diferença total das emissões. Dentro da categoria, as emissões mais representativas, contudo, são decorrentes de resíduos não perigosos gerados pela manutenção e por resíduos administrativos.

Emissão em gCO₂e por passageiro.kilômetro: METRÔ-SP e outros modais

Além de evidenciar o compromisso em prover transporte público com sustentabilidade como preconizam as Políticas de Mudanças Climáticas estabelecidas pelo Estado e demais esferas de governo, os resultados do Inventário apresentam a contribuição do METRÔ-SP para a mobilidade sustentável em relação a outros modais, como automóvel e ônibus.

- Para transportar 1 passageiro pela distância de 1 km a operação dos trens emitiu indiretamente, em 2012, 5 gramas em CO₂ equivalente (gCO₂e).
- A EMISSÃO DE GEE POR PASSAGEIRO.KILÔMETRO DO METRÔ-SP REPRESENTA UMA EMISSÃO 20 VEZES MENOR QUE OS AUTOMÓVEIS E 10 VEZES MENOR QUE A DOS ÔNIBUS EM SÃO PAULO.

GHG emissions resulting from waste and effluent

Calculations of emissions from solid waste accounted for more than 40% of the total. However, due to a characterization study of the waste generated by the METRÔ-SP stations, started in 2012, the emissions related to solid waste were removed from the total emissions of the Company, since the beginning of the data series of the GHG emissions inventory.

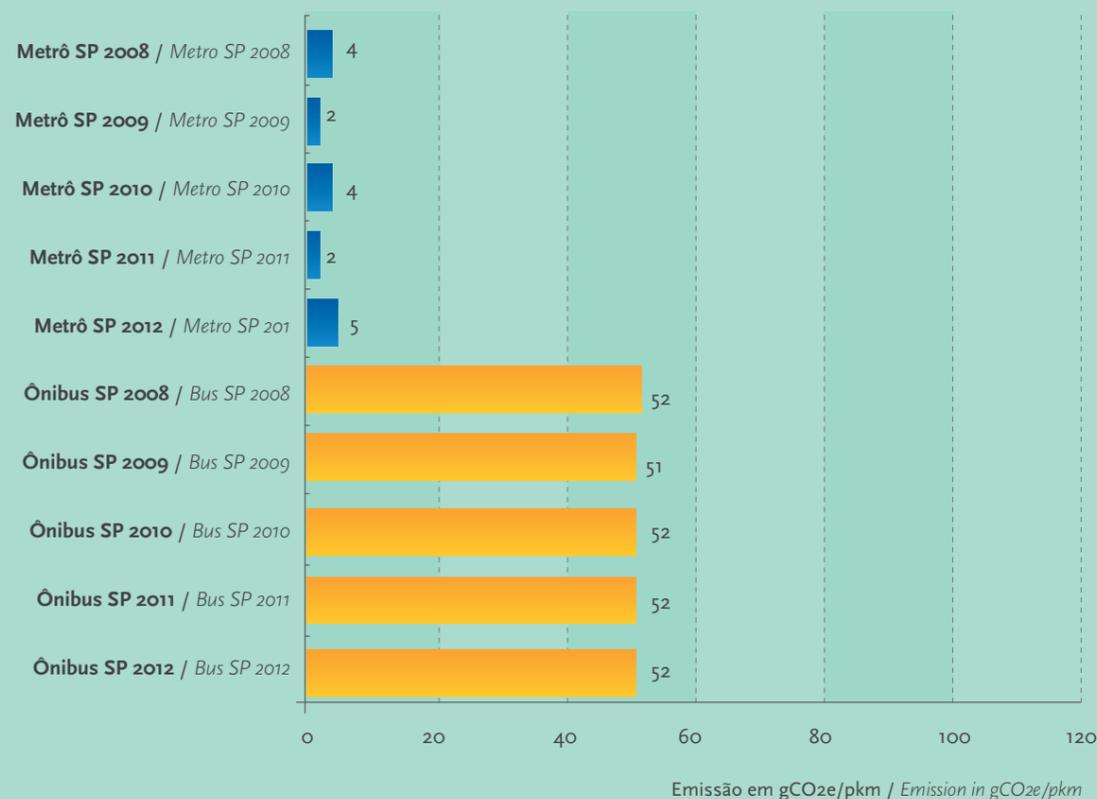
The study aims to improve the calculations and to reduce the levels of uncertainty. With the selective collection stations, it is expected that emissions from waste suffer substantial decreases in the coming years.

Accounting this exclusion, the total emissions from waste now represent only 4% of the emissions of the Company, approximately 1940 tCO₂e in 2012, 5% lower than in the previous year. The greatest variations, from year to year, are due to the existence of hazardous waste sent for incineration. The remaining sources of waste, even varying from year to year, do not weigh much difference in the total emissions. Within the category, the most representative emissions, however, arise from non-hazardous waste generated by maintenance and administrative waste.

gCO₂e emission by passenger.kilometer: METRÔ-SP and other modals

In addition to demonstrating the commitment to provide public transportation with sustainability, as advocated by the Policies on Climate Change established by the State and other spheres of government, the results of this inventory present the METRÔ-SP contribution for sustainable mobility in relation to other modes, such as automobiles and buses.

- To carry one passenger by the distance of 1 km, the operating trains delivered indirectly, in 2012, 5 grams of CO₂ equivalent (gCO₂e).
- THE GHG EMISSIONS PER PASSENGER.KILOMETER FROM THE METRÔ-SP REPRESENT AN EMISSION 20 TIMES LOWER THAN AUTOMOBILES AND 10 TIMES LOWER THAN THE BUSES IN SÃO PAULO.

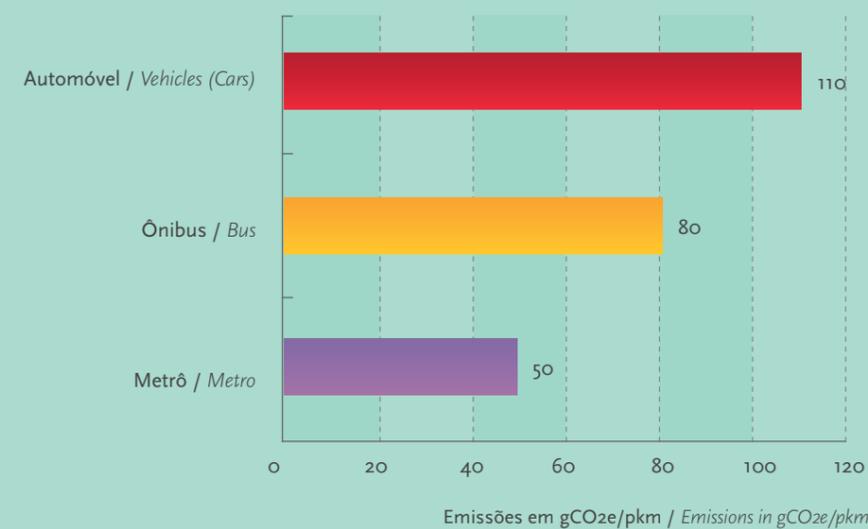


Emissão METRÔ-SP e ônibus SP – 2008 a 2012 (gCO2e por pkm)
Fonte: Inventário de Emissões de GEE do METRÔ-SP, 2012.

METRÔ-SP and buses emission – from 2008 to 2012 (gCO2e per pkm)
Source: Inventory of GHG emissions by the METRÔ-SP, 2012.

Para análise comparativa desses resultados com as emissões médias de metrô, ônibus e automóvel no mundo, foram adotados os dados do estudo Custos de Energia, Fontes Renováveis e Emissões de CO2 (NOVA, 2008), como mostra a figura.

For a comparative analysis of these results with the average subway, bus and car emissions of the world, it was adopted the data from the study Energy, Renewables and CO2 Emission Costs (NOVA, 2008), as shown in the figure.



Emissão de GEE por pkm – Valores mundiais de referência
Fonte: Custos de Energia, Fontes Renováveis e Emissões de CO2e. NOVA, 2008.

GHG emissions per pkm – World reference values
Source: Energy, Renewable Sources and Emissions of CO2e Costs. NOVA, 2008.

Os resultados do inventário mostram que o METRÔ-SP é o modal que apresenta menor emissão de GEE por pkm.

The results of the inventory show that METRÔ-SP is the modal which has the lowest GHG emissions per pkm.

Benefício Social do METRÔ-SP: Emissões Evitadas Líquidas

A existência da rede do METRÔ-SP proporciona a redução da emissão de carbono, poluentes atmosféricos e do consumo de combustíveis, entre outros benefícios, com a substituição de outros modos de transporte movidos a combustíveis fósseis. A redução da emissão de CO2e, em 2012, foi de mais de 820 mil toneladas.

Social Benefit of METRÔ-SP: Net Emissions Avoided

The existence of the METRÔ-SP network provides the reduction of carbon emissions, air pollution and fuel consumption, among other benefits, with the substitution of other modes of transport powered by fossil fuels. The reduction of CO2e emissions in 2012 was over 820 tons.

Considerando essas emissões evitadas com a existência do METRÔ-SP e as emissões geradas em decorrência do consumo de energia elétrica para tração dos trens, há um balanço líquido de emissões evitadas de mais de 790 mil tCO2e.

Considering these prevented emissions by the existence of the METRÔ-SP, and the generated emissions due to consumption of electricity for train traction, there is a net balance of avoided emissions of more than 790,000 tCO2e.

Emissões Evitadas Líquidas – METRÔ-SP de São Paulo

	em mil tCO _{2e} / in thousands tCO _{2e}
Emissões evitadas / Avoided emissions	820,93
Emissões EE tração (com perdas) / EE tractions emissions (with losses)	29,20
Emissões evitadas líquidas / Net emissions avoided	791,73

Fontes: Relatório da Administração 2012 e Inventário de Emissões de GEE METRÔ-SP, 2012.

Isso significa que para cada tonelada de CO_{2e} emitida em função da operação do METRÔ-SP, é evitada a emissão de 27 tCO_{2e} em função da transferência do passageiro do automóvel e do ônibus para o METRÔ-SP – **um benefício de mais de 2500%.**

Esse resultado mostra que a elevada utilização do METRÔ-SP e a influência da matriz energética brasileira, de fonte predominantemente hidráulica, colocam-no como uma alternativa de transportes estratégica para a mobilidade urbana sustentável.

Net Emissions Avoided – METRÔ-SP

	em mil tCO _{2e} / in thousands tCO _{2e}
Emissões evitadas / Avoided emissions	820,93
Emissões EE tração (com perdas) / EE tractions emissions (with losses)	29,20
Emissões evitadas líquidas / Net emissions avoided	791,73

Sources: Management Report 2012 and GHG Emissions Inventory METRÔ-SP, 2012.

This means that for every ton of CO_{2e} emitted due to the operation of the METRÔ-SP, emissions of 27 tCO_{2e} are avoided due to the transfer of the passenger from the automobile and bus to the METRÔ-SP – a benefit of more than 2500%.

This result shows that the high use of the METRÔ-SP and the influence of the Brazilian energy matrix, a source predominantly hydraulic, place it as a strategic transport alternative for sustainable urban mobility.



Energia

Anualmente, o consumo de energia para a operação do METRÔ-SP é equivalente ao consumo médio mensal no Brasil de mais de três milhões de residências (EPE, 2010).

Em números absolutos, o consumo anual é de mais 500.000 megawatts-hora (500 mil MWh), sendo a tração elétrica dos trens responsável por mais de 70% desse total.

A energia elétrica para a operação supre tração dos trens e equipamentos auxiliares nas estações (iluminação, ventilação, escadas rolantes, elevadores, bombas e outros), pátios e Centro de Controle Operacional – CCO. O consumo restante supre prédios administrativos, terminais de ônibus, equipamentos nos canteiros de obras e contempla também o consumo de imóveis desapropriados assumidos pelo METRÔ-SP.

Energy

Annually, the energy consumption for the operation of the METRÔ-SP is equivalent to the Brazilian average consumption of more than three million households (EPE, 2010).

In absolute numbers, the annual consumption of over 500,000 megawatt-hours (500 thousands MWh), and electric traction trains accounted for over 70% of this total.

The power supplies for the operation of the trains pull in stations and auxiliary equipment (lighting, ventilation, escalators, elevators, pumps and other), patios and the Operational Control Center – CCO. The remaining consumption supplies administrative buildings, bus terminals, equipment at construction sites and also includes the consumption of property expropriated assumed by METRÔ-SP.

Consumo de energia elétrica – 2008 a 2012

Electricity consumption – 2008-2012

Ano / Year	Total (MWh) / Total (MWh)	Varição / Variance
2008	513.919	
2009	531.575	3,4%
2010	553.818	4,2%
2011	566.511	2,3%
2012	566.927	0,1%

Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – METRÔ-SP, 2012.

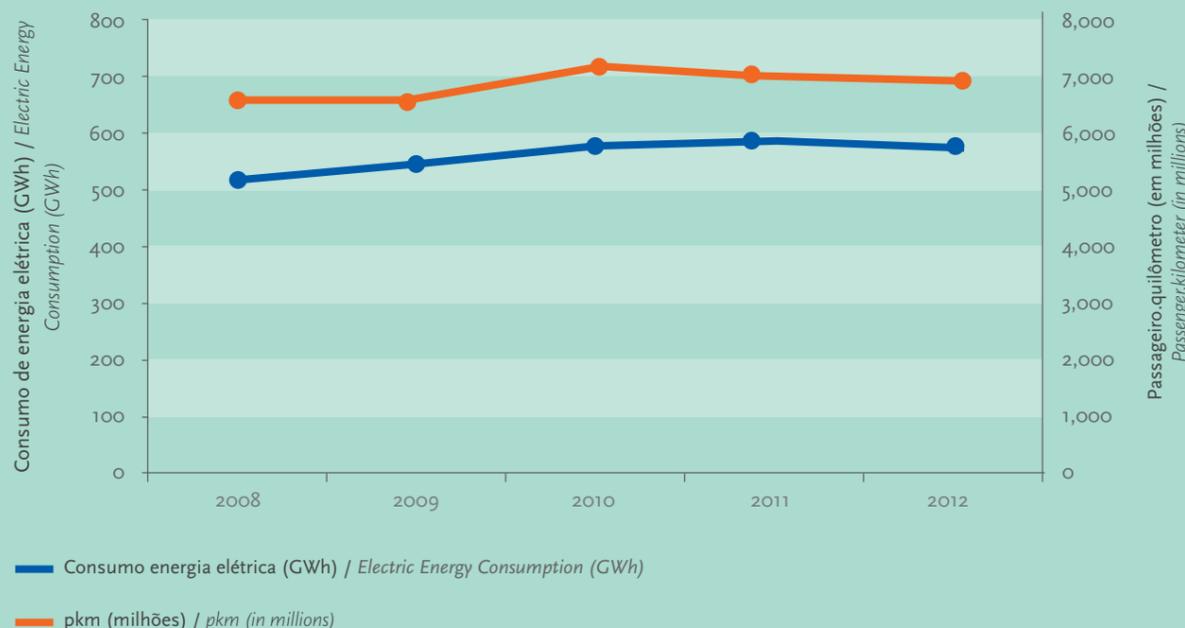
Inventory of Greenhouse Gases Emission – METRÔ-SP, 2012.

De 2008 a 2012, o consumo anual de energia cresceu em média 2,5% ao ano. Esse crescimento é devido principalmente ao aumento no número de viagens realizadas diariamente, a ampliação da oferta de trens para atender todas as linhas e a inauguração de novas estações.

From 2008 to 2012, the annual energy consumption grew on an average of 2.5% per year. This growth is due primarily to an increase in the number of journeys made daily, increasing the supply of trains to meet all the lines and the opening of new stations.

A expansão do sistema de transportes sobre trilhos, operado pelo METRÔ-SP, contribuiu para esse aumento, entretanto, com a ampliação das diretrizes de construção civil sustentável e inovação tecnológica dos trens e equipamentos nos projetos de novas linhas, ampliou-se a eficiência energética. De 2011 a 2012, o consumo de energia variou apenas 0,1%.

The expansion of the rail transport system, operated by METRÔ-SP contributed to this increase. However, with the expansion of the guidelines for sustainable construction and technological innovation of trains and equipment in the projects of new lines, the energy efficiency was expanded. From 2011 to 2012, energy consumption varied only 0.1%.



Consumo de energia elétrica da operação vs. pkm – 2008 a 2012
Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – METRÔ-SP, 2012.

Operation Power Consumption vs. pkm – 2008-2012
Source: Inventory of Greenhouse Gases Emission – METRÔ-SP, 2012.

Eficiência Energética

Trens com motor de corrente contínua x motor de corrente alternada

A utilização de motores de Corrente Alternada (CA) ao invés de motores de Corrente Contínua (CC) permite que um trem, quando em desaceleração ou frenagem, transforme-se em um gerador de energia (frenagem regenerativa), devolvendo essa energia para armazenadores – banco de baterias, por exemplo - ou para cargas consumidoras – outros trens em operação na linha, por exemplo.

Estudos demonstraram que durante a desaceleração ou frenagem o trem consegue devolver para o sistema de alimentação elétrica até 50% da energia normalmente empregada para o seu funcionamento, o que permite suprir a tração de outros trens em operação na linha.

Trens com motores CA em operação:

- 16 trens da Alstom na linha 2-Verde;
- 17 trens da CAF (Construcciones Y Auxiliar de Ferrocarriles S.A.) nas linhas 1-Azul e 3-Vermelha;
- 8 trens da Alstom na linha 5-Lilás;
- 12 trens de um total de 98 trens que estão sendo modernizados por um conjunto de empresas (MTTrens, Bombardier, Alstom/IESA e Alstom/Siemens) para as linhas 1-Azul e 3-Vermelha.

Atualmente, estão sendo produzidos pela Bombardier os trens que operarão no Sistema Monotrilho da Linha 15-Prata (54 trens no total). Eles utilizam motores CA refrigerados a água, com tamanho e peso menor do que os utilizados em trens convencionais, o que permite maior rendimento e redução no consumo de energia.

Uso da tecnologia LED em trens, estações e pátios

A tecnologia LED para utilização em trens possui nível de iluminação equivalente a lâmpadas fluorescentes e compactas e ainda permite reduzido consumo de energia e maior durabilidade. Estas características implicam em manutenções reduzidas e em maior disponibilização dos trens para a operação comercial.

Energy Efficiency

DC motor x AC motor trains

The use of Alternating Current (AC) motors instead of Continuous Current (DC) motors allows a train, when decelerating or braking, to turn into a power generator (regenerative braking), returning that energy to storers – battery bank, for example – or to load consumers – other trains operating on the line, for example.

Studies have shown that, during deceleration or braking, the train manages to return to the system a power supply up to 50% of the energy normally used for its operation, which compensates the traction of other trains operating on the line.

Trains with AC motors in operation:

- 16 Alstom trains on Line 2-Green;
- 17 CAF (Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles SA) trains on lines 1-Blue and 3-Red;
- 8 Alstom trains on Line 5-Lilac;
- 12 trains of a total of 98 trains which are being upgraded by a number of companies (MTTrens, Bombardier, Alstom/IESA and Alstom/Siemens) for the Lines 1-Blue and 3-Red.

Currently, the trains which will operate on the Monorail System Line 15-Silver (54 trains in total) are being produced by Bombardier. They use water-cooled AC motors with size and weight smaller than those used in conventional trains, which allows greater performance and reduced power consumption.

Use of LED technology in trains, stations and patios

The LED technology for use in trains has a lighting level equivalent to fluorescent and compact lamps, whilst still allowing low power consumption and durability. These characteristics imply reduced maintenance and higher availability of trains for commercial operation.

Os 26 trens contratados para a Linha 5-Lilás e em produção utilizarão a tecnologia LED nos faróis, lanternas e na iluminação interna dos carros.

Para os trens do monotrilho da Linha 15-Prata, contratados à empresa Bombardier, apenas os faróis utilizarão tecnologia LED, entretanto, esses trens terão baterias de níquel-sódio, tecnologia recente, que além de serem livres de metais pesados são totalmente recicláveis.

O projeto das próximas frotas de trens está levando em consideração, entre outros, os seguintes tópicos:

- Lâmpadas e iluminação com tecnologia LED.
- Motor com tecnologia em Corrente Alternada (CA) e ímã permanente.
- Compressores de ar livres de óleo.
- Chassis em alumínio.
- Lubrificação do flange das rodas de maneira a diminuir o desgaste tanto da roda quanto do trilho.

A tecnologia LED está sendo especificada também para a iluminação das estações e dos túneis nas futuras linhas de metrô e nas estações de monotrilho. Nas linhas em operação estão sendo finalizados estudos para substituição das luminárias existentes por luminárias com tecnologia LED.

Em termos de alimentação elétrica, estão em desenvolvimento estudos e pesquisas para utilização de painéis fotovoltaicos nas estações, pátios e áreas a céu aberto. Esses painéis transformam energia luminosa em energia elétrica.

The 26 hired trains in production for Line 5-Lilac will use LED technology headlamps, flashlights and inside lighting of the railcars.

For the monorail trains for Line 15-Silver, hired from Bombardier, only the headlamps use LED technology. However, these trains have nickel-sodium batteries, recent technology, which, besides being free of heavy metals, are fully recyclable.

The project of the next fleet of trains are taking into consideration, among others, the following topics:

- Lamps and lighting with LED technology.
- Motor with Alternating Current (AC) technology and permanent magnet.
- Oil free air compressors.
- Aluminum chassis.
- Wheel flange lubrication, in order to reduce both the wear of the wheel and the rail.

LED technology is also specified for the lighting of the seasons and the tunnels in future metro lines and the monorail stations. In the operating lines are being finalized studies for replacement of existing fixtures by fixtures with LED technology.

In terms of power supply, studies and researches for the use of photovoltaic panels at stations, patios and open areas are under development. These panels convert light energy into electric energy.



Indicadores Ambientais

Environmental Indicators

GRI EN3

Energia (mil MWh) / Energy (thousand MWh)	2010	2011	2012
Consumo (mês de referência) / Consumption (reference month)	553.818	566.511	566.927

GRI EN16

Emissões de GEE / GHG Emissions	2010	2011	2012
Total de emissões (mil tCO2e) / Total emissions (thousand tCO2e)	32	20	44
Emissões por p.km (gCO2e) / Emissions per p.km (gCO2e)	4	2	5

Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – METRÔ-SP, 2012.

Source: Inventory of Greenhouse Gases Emission – METRÔ-SP, 2012.

GRI EN8

Água (m³) / Water (m³)	2010	2011	2012
Consumo (mês de referência) / Consumption (reference month)	506.397*	568.541	659.396

*Valor de 2010 foi revisado.

Fonte: Gerência de Serviços e Infraestrutura

* Value of 2010 was revised.

Source: Services and Infrastructure Management

GRI EN22

Resíduos perigosos (t) / Hazardous waste (t)	2010	2011	2012
Total / Total	181.143	152.128	173.230

Fonte: Gerência de Manutenção e Gerência de Logística

Source: Management of Maintenance and Logistics Management

GRI EN22

Lâmpadas (unidades) / Lamps (units)	2010	2011	2012
Total / Total	91.391	83.065	91.309

Fonte: Gerência de Manutenção

Source: Maintenance Management

GRI EN22

Material encaminhado para reciclagem por tipo / Material sent for recycling by type	2010 (t)	2011(t)	2012
Papel misto / Mixed paper	33	35	8
Papelão / Cardboards	28	19	15
Bilhetes / Tickets	71	51	58
Plásticos / Plastics	3	4	5
Diversos / Other	18	36	10
Total / Total	152	145	96

Fonte: Gerência de Serviços e Infraestrutura

Source: Services and Infrastructure Management

Programa 3R / Program 3R	2010	2011	2012
Consumo médio anual de folhas por empregado / Average annual Paper consumption per employee	2.183	1.844	1.855
Consumo médio anual de copos por empregado / Average annual consumption of cups per employee	2.170	2.134	*

* Não foi contabilizado em 2012

Fonte: Gerência de Serviços e Infraestrutura e Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

* 2012 values were not recorded

Source: Services and Infrastructure Management and Management of Information Technology and Communication

Treinamento Ambiental / Environmental Training	2010	2011	2012
Nº de empregados / nº of employees	4.872	1.449	1.234
Total de horas / Total hours	17.222	4.488	5.031
Investimento R\$ / Investments R\$	56.152,00	54.318,00	120.446,26

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Source: Human Resources Management

GRI EC5 GRI LA2 / LA7 / LA8 / LA9 / LA10 / LA11

Responsabilidade Social – Corporativa

Gestão de Pessoas

O METRÔ-SP transporta diariamente milhões de pessoas com o trabalho dedicado de uma equipe de 9.378 empregados, registrados sob o regime da CLT, sendo 80% voltados para a operação e manutenção do sistema de transportes metroviário.

Nos últimos anos, em função da expansão da rede, essa equipe vem crescendo e novos talentos têm sido incluídos no quadro funcional da empresa, selecionados através de concursos públicos, divulgados na Imprensa Oficial do Estado e jornais específicos.

Empregados por Área de Atuação

Área de Atuação / Area of Expertise	Empregados 2010 / Employees 2010	Empregados 2011 / Employees 2011	Empregados 2012 / Employees 2012
Operação / Operation	4.298	4.496	4.592
Manutenção / Maintenance	2.646	2.728	2.866
Administração / Administration	1.126	997	1.039
Expansão / Expansion	470	513	670
Financeira / Financial	200	205	211
Total / Total	8.740	8.939	9.378

Com carreiras estruturadas e avaliadas por padrões de competências, habilidades e desempenho, os empregados do METRÔ-SP são remunerados equitativamente conforme suas responsabilidades e de acordo com um Plano de Remuneração e Carreira criado para orientar a distribuição de responsabilidades.

O menor salário praticado pelo METRÔ-SP, em 2012, foi de R\$ 1.384,49, estando 122,58% acima do salário mínimo federal de R\$ 622,00 (base dezembro/2012).

Social Responsibility – Corporate

People Management

The METRÔ-SP transports daily millions of people with the dedicated work of a team of 9,378 employees, registered under the CLT regime, 80% focused on the operation and maintenance of the METRÔ-SP transport system.

In recent years, due to the expansion of the network, this team is growing and new talents have been included in the staff of the company, selected through public tenders, published in the Official State Press and specific newspapers.

Employees by Area of Expertise

With careers structured and evaluated by standards of skills, abilities and performance, the METRÔ-SP employees are paid fairly according to their responsibilities and in accordance with a Career and Compensation Plan created to guide the distribution of responsibilities.

The lowest salary paid by METRÔ-SP in 2012 was of R\$ 1,384.49, being 122.58% above the federal minimum wage of R\$ 622.00 (as of December 2012).

O METRÔ-SP oferece aos seus empregados um conjunto de benefícios compatíveis com as melhores práticas de mercado. Parte desses benefícios integra o Acordo Coletivo com os Sindicatos dos Metroviários e dos Engenheiros e outros são oferecidos por liberalidade da empresa, a fim de garantir a competitividade e atratividade empresarial.

Para estimular maior produtividade e eficiência, possui ainda um Programa de Participação nos Lucros e/ou Resultados – PLR, com distribuição baseada em um conjunto de indicadores operacionais, empresariais e corporativos com metas definidas pela direção da empresa. Esse programa segue as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo, regulamentadas pelo Decreto Estadual nº 56.877, de 24 de março de 2011, pela Constituição Federal, artigo 7º e Lei Federal nº 10.101, de 19 de dezembro de 2000.

Desenvolvimento e Treinamento

Em 2012, a Universidade Corporativa do METRÔ-SP, responsável pelo desenvolvimento e treinamento dos empregados, viabilizou mais de 25 mil participações, resultando em 266.854 h.h de investimentos em educação e desenvolvimento.

As atividades realizadas atenderam a necessidades de:

- treinamentos para atendimento de normas regulamentadoras de segurança e saúde ocupacional, como em anos anteriores, consumindo 95.277 h.h;
- treinamentos de atendimento ao público para o quadro de empregados da operação, por meio de metodologia de ensino a distância, com 2.700 participações;
- ações voltadas ao desenvolvimento de lideranças e equipes e alinhamento de gerências;
- 433 adesões a cursos de idiomas promovidos pela Companhia;
- Programas de MBA e pós-graduações, totalizando 73 empregados com cursos concluídos em 2012.

The METRÔ-SP offers its employees a range of benefits commensurate with best market practices. Some of these benefits are part of the Collective Agreement with the Unions and Subway of Engineers and others are offered by the liberality of the company in order to ensure the competitiveness and attractiveness business.

To encourage greater productivity and efficiency also has a program of profit sharing and/or results – RLP, with distribution based on a set of operational indicators, with business and corporate goals set by company management. This program follows the guidelines of the State of São Paulo, regulated by State Decree 56,877, of March 24, 2011, by the Federal Constitution, and Article 7 of the Federal Law No. 10.101, of December 19, 2000.

Development and Training

In 2012, the Corporate University of METRÔ-SP, responsible for the development and training of employees, has enabled more than 25,000 shares, resulting in 266 854 h.h of investments in education and development.

The activities attended accomplished the needs of:

- *training to meet regulatory standards for safety and health occupational, as in previous years, consuming 95,277 h.h;*
- *Customer Service training for the workforce of the operation, through distance learning methodology, with 2,700 shares;*
- *actions aimed at developing leaders and teams and aligning managements;*
- *433 accessions language courses promoted by the Company;*
- *MBA programs and postgraduate courses, totaling 73 employees with courses completed in 2012.*

Treinamento e Universidade Corporativa / Training and Corporate University	2009	2010	2011	2012
Homem-hora de treinamento / Man-hours of training	299.696	294.761	231.608	266.854
Média por empregado (horas) / Average per employee (hours)	36,20	33,73	25,91	28,46

Qualidade de Vida, Saúde e Segurança

Visando a qualidade de vida dos empregados e partindo do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO – que mapeia o estado de saúde da população metroviária, foram realizados, ao longo de 2012, exames para prevenção de cânceres de próstata, mama e colo do útero, e campanhas voltadas à segurança e saúde dos empregados, como:

- **Programa Saúde Equilíbrio:** combate à dengue, programa para gestantes, ações de imunização contra a gripe para empregados e intervenção pós incidente crítico, entre outros.
- **Estação Bem-Viver:** evento realizado em parceria com o Instituto de Seguridade Social – Metrus, que traz aos empregados e familiares informações e atividades sobre saúde, bem-estar e qualidade de vida, com participação de 2.300 pessoas.
- **Programa de Prevenção e Tratamento de Dependência Química e outras Compulsões:** Em 2012, realizaram-se encontros semanais com dois grupos de apoio compostos de dependentes químicos e portadores de outras compulsões, e foram feitas reuniões mensais com os multiplicadores e chefias. Durante a Semana de Prevenção da Dependência Química e outras Compulsões, 220 empregados participaram do ciclo de palestras promovido pela Companhia.
- **Programa de Prevenção e Tratamento ao Tabagismo:** avaliação de medida de monóxido de carbono para tabagistas, realizada em maio, recebeu 70 participantes.

Quality of Life, Health and Safety

Seeking the quality of life of employees and departing Control Program Occupational Health - PCMSO - that maps the state of health of the population subway, were conducted throughout 2012, exams for cancers of the prostate, breast and colon uterus, and campaigns aimed at health and safety of employees, such as:

- **Health Balance Program:** combating dengue program for pregnant women, actions influenza immunization for employees and post critical incident intervention, among others.
- **Station Good Life:** event held in partnership with the Institute for Social Security – Metrus, which brings to employees and family information and activities on health, wellness and quality of life, with the participation of 2,300 people.
- **Program for Prevention and Treatment of Chemical Dependency and other Compulsions:** In 2012, meetings were held with two weekly support groups composed of addicts and patients with other compulsions, and meetings took place monthly with multipliers and managers. During the Week for the Prevention of Chemical Dependency and other compulsions, 220 employees participated in the lecture series sponsored by the Company.
- **Program for Tobacco Use Prevention and Treatment:** evaluation of measurement of carbon monoxide for smokers, held in May, received 70 participants.

- **Programa Tempo Amigo:** com o objetivo de informar empregados aposentados ou em período de pré-aposentadoria sobre a necessidade de refletir e estabelecer um projeto de vida sustentável para o futuro, foram promovidas atividades entre os meses de maio e agosto, contando com a participação de 86 empregados e cônjuges.

Prevenção a Acidentes de Trabalho

Em 2012, a taxa de gravidade caiu 17%, comparada ao resultado registrado em 2011. A taxa de frequência subiu 1,9% em relação ao mesmo período. A taxa de absenteísmo, no ano de 2012, ficou em 6,30%.

Taxa de Frequência e de Gravidade

Acidentes de Trabalho / Laboural Accidents	2010	2011	2012
Taxa de gravidade* / Severity rate*	188	165	137
Taxa de frequência** / Frequency rate**	32,52	31,08	31,67

(*) 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.

Houve avanço sensível na prevenção de quedas e acidentes:

- diminuição de 27% nas quedas típicas e de 22% nas de trajeto;
- redução de 11% pelo segundo ano consecutivo do índice de acidentes envolvendo treinamentos.

O número total de acidentes apresentou ligeiro crescimento (3,6%), quando comparado a 2011, devido, sobretudo, ao aumento no número de acidentes classificados como "outros". Os acidentes são mais frequentes entre os homens, que representam 76% dos empregados da Companhia.

- **Time Friend Program:** with the aim of informing retirees or pre-retirement on the need to reflect and establish a life plan for the future sustainable, activities were held between the months of May and August, with the participation of 86 employees and spouses.

Prevention of Accidents

In 2012, the severity rate fell 17% compared to the result recorded in 2011. The attendance rate rose 1.9% over the same period. The rate of absenteeism, in 2012, stood at 6.30%.

Frequency and Severity Rate

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

Progress was made sensitive in preventing falls and accidents:

- 27% decrease in typical falls and 22% en route falls;
- 11% reduction for the second consecutive year the number of accidents involving training.

The total number of accidents showed slight growth (3.6%) compared to 2011, mainly due to the increase in the number of accidents classified as "other." Accidents are more frequent among men, representing 76% of the employees of the Company.

Tipo de acidente / Type of accident	2011			2012		
	Mulheres / Women	Homens / Men	Total / Total	Mulheres / Women	Homens / Men	Total / Total
Dort – Distúrbio Ósteo-muscular Relacionado ao Trabalho / WMSD – osteo-muscular disorder related to working conditions	ND	ND	7	ND	ND	7
Assaltos / Mugging	0	1	1	0	0	0
Treinamentos (TAF/TTI) / Training (TAF / TTI)	4	14	18	3	13	16
Trajeto (exceto quedas) / En route (except falls)	20	48	126	28	53	126
Quedas de trajeto: moto / En route falls: motorbikes	0	30	30	0	19	19
Quedas de trajeto: mesmo nível / En route falls: same level	14	8	22	15	7	22
Quedas de trajeto: outras / En route falls: other	1	5	6	1	3	4
Quedas típicas / Typical falls	19	47	66	16	32	48
Outros* / Other*	52	340	392	88	347	435
Total de acidentes / Total accidents	110	493	610	151	474	632

(*) Detalhados na tabela a seguir
(ND) Informação não disponível

(*) Shown on the table below
(ND) Information not available

Acidentes Tipo: Outros / Accident Type: Other	2011			2012		
	Mulheres / Women	Homens / Men	Total / Total	Mulheres / Women	Homens / Men	Total / Total
Abalo psicológico, reação do corpo, tontura / Psychological disturbance, body reaction, dizziness	17	112	129	28	96	124
Agressão e ataques (animal, empregado, usuário) / Aggression and attacks (animal, employee user)	12	45	57	15	53	68
Atingido por atropelamento, batida contra, batida trem / Running over, crash against, train crash	18	122	140	30	141	171
Contato (eletricidade, fluidos corpóreos, produtos químicos) / Contact (electricity, body fluids, chemicals)	0	3	3	0	7	7
Corte, escoriações, perfurações, queimaduras, etc. / Cuts, abrasions, punctures, burns, etc.	5	58	63	15	50	65
Total de acidentes / Total accidents	52	340	392	88	347	435

Em 2012, foram realizadas as seguintes ações que contribuíram para a melhoria dos ambientes e atividades de trabalho do METRÔ-SP:

- Atendimento à legislação, atingindo patamares acima de 89% de empregados treinados.
- Realização de 21 análises ergonômicas do trabalho e avaliação ergonômica de 14 postos de trabalho para pessoas com deficiência.
- Adequação dos projetos e das instalações aos requisitos de segurança contra incêndio previstos na legislação, formação e treinamento das brigadas, sinalização de rota de fuga nos edifícios administrativos, vias, estações e saídas de emergência.

In 2012, were taken the following actions that contributed to the improvement of the environment and work activities of the METRÔ-SP:

- Compliance with legislation, reaching levels above 89% of employees trained.
- Conducting 21 ergonomic analysis of work and ergonomic evaluation of 14 jobs for people with disabilities.
- Appropriateness of project and facilities requirements of fire safety legislation seen in pre-training and training of brigades, escape route signs in office buildings, roads, stations and emergency exits.

- Simulados de emergência nos pátios, bases de manutenção, estações, canteiros e edifícios administrativos e intervenções teatrais nos edifícios administrativos e canteiros.
- Distribuição de folhetos orientativos aos metroviários e partes interessadas sobre como proceder em situações de emergência.
- Programa de redução de acidentes do trabalho nas áreas responsáveis pela operação e manutenção.

- Simulated emergency in patios, maintenance bases, stations, construction sites and administrative buildings and theatrical interventions in office buildings and construction sites.
- Distribution of guideline flyers guideline to subway employees and stakeholders on how to proceed in emergency situations.
- Program to reduce laboural accidents in the areas responsible for operation and maintenance.

Valorização e Reconhecimento de Empregados

Reconhecer e desenvolver ações que propiciem a melhoria da qualidade na prestação de serviços ou que promovam a inovação e revisão de seus processos é uma prática da empresa.

Ações exemplares realizadas por metroviários são divulgadas nos canais de relacionamento: ações de atendimento e salvamento de usuários, elogios recebidos por usuários, recebimento de prêmios, destaques de comportamento, entre outros. Como parte desse processo, o METRÔ-SP também destacou os metroviários com dez, vinte, trinta, trinta e cinco ou quarenta anos de empresa, por meio do Programa de Reconhecimento por Tempo de Serviço, e introduziu o Programa Pais & Filhos com o objetivo de trazer os filhos para conhecer as atividades desenvolvidas pelos pais e fomentar o orgulho de trabalhar na Companhia.

Employee Appreciation and Recognition

Recognize and develop actions that foster quality improvement in the delivery of services or to promote innovation and reviewing its processes is a practice of the Company.

Exemplary actions undertaken by subway employees are disclosed in the channels of relationship: actions of service and rescue of users, compliments welcomed by users, and winning awards, highlights of behavior, among others. As part of this process, the METRÔ-SP also highlighted the subway with ten, twenty, thirty, thirty-five or forty years now, through the Recognition Program for Employees, and introduced the program with Parents & Children the goal of bringing the children to learn about the activities developed by parents and foster pride in working in the Company.

Commitment to Inclusion

It is part of the mission of the Company to respect the society and provide excellence users, and provide a healthy environment for employees. The METRÔ-SP tracks changes that have occurred in society and reflect the environment of organizations. Social indicators are used to monitor these changes and guide its actions.

Compromisso com a Inclusão

Faz parte da missão da empresa respeitar a sociedade, atender com excelência os usuários e propiciar um ambiente saudável aos empregados. O METRÔ-SP acompanha as mudanças que vêm ocorrendo na sociedade e que se refletem no ambiente das organizações. Os indicadores sociais servem para monitorar essas mudanças e balizar a direção de suas ações.

O crescimento do número de empregados nos últimos anos tem ampliado a presença dos vários segmentos da sociedade dentro da empresa. Apesar de ser constituída por mais homens do que mulheres, o METRÔ-SP se orgulha de ver a diferença diminuindo ano a ano e de ter, pela primeira vez, uma mulher ocupando um cargo de diretoria. Da mesma forma, o quadro de empregados, com idade média hoje de 40 anos, vem sendo rejuvenescido com a entrada de jovens talentos.

Assim, objetiva propiciar um ambiente de trabalho receptivo e inclusivo, com condições dignas de trabalho, oportunidades iguais e independentes de gênero ou função, asseguradas por critérios legítimos de acesso ao emprego, garantindo aos portadores de necessidades especiais e às minorias acesso ao trabalho e ao sistema de transporte, livres de discriminações e com a valorização da riqueza cultural das pessoas e suas origens.

Com esse espírito, desenvolve ações orientadas para a inclusão de grupos sociais, atendendo à legislação em vigor e para promover a inclusão e valorização da diversidade.

Além de continuar com seus projetos voltados à educação e formação profissional de jovens e adultos (Aprendiz, Educação para o Trabalho, Programas de Estágios, Educação Continuada de Adultos, etc.), em 2012, a Companhia organizou campanhas específicas para o Dia Internacional da Mulher, Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência e Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, além de ações de capacitação para os empregados, sobre questões de diversidade sexual, cidadania e direitos humanos.

Com o objetivo de disseminar conceitos a todos os empregados e promover as práticas adotadas pelo METRÔ-SP sobre diversidade, foi criada uma comissão composta por empregados para elaborar o Guia da Diversidade. Este guia encontra-se em fase final de edição e será divulgado por meio de uma campanha de comunicação, juntamente com as ações de valorização da diversidade que serão desenvolvidas ao longo de 2013.

The growth in the number of employees in recent years has increased the presence of the various segments of society within the Company. Despite being formed by more men than women, the METRÔ-SP is proud to see this difference decreasing year by year and, for the first time, a woman occupying a management position. Likewise, the employee staff, with an average age of 40, has been rejuvenated with the admission of young talents.

Thus, the METRÔ-SP aims to provide a receptive and inclusive working environment, with worthy working conditions, equal opportunities independent of gender or function, carried out by legitimate criteria for access to employment, ensuring the handicapped and minorities the access to work and transport system, free of discrimination, and valuing the appreciation of the cultural richness of the people and their origins.

In this spirit, actions aimed at inclusion of social groups, taking into account the legislation and to promote inclusion and valuing diversity, are developed.

Besides continuing its projects focused on education and vocational training for youth and adults (Trainee Program, Education for Work, Internship Programs, Adult Continuing Education, etc.), in 2012, the Company organized specific campaigns for the International Day of Women, National Day of Struggle for People with Disabilities and the International Day of Persons with Disabilities, as well as training activities for employees on issues of sexual diversity, citizenship and human rights.

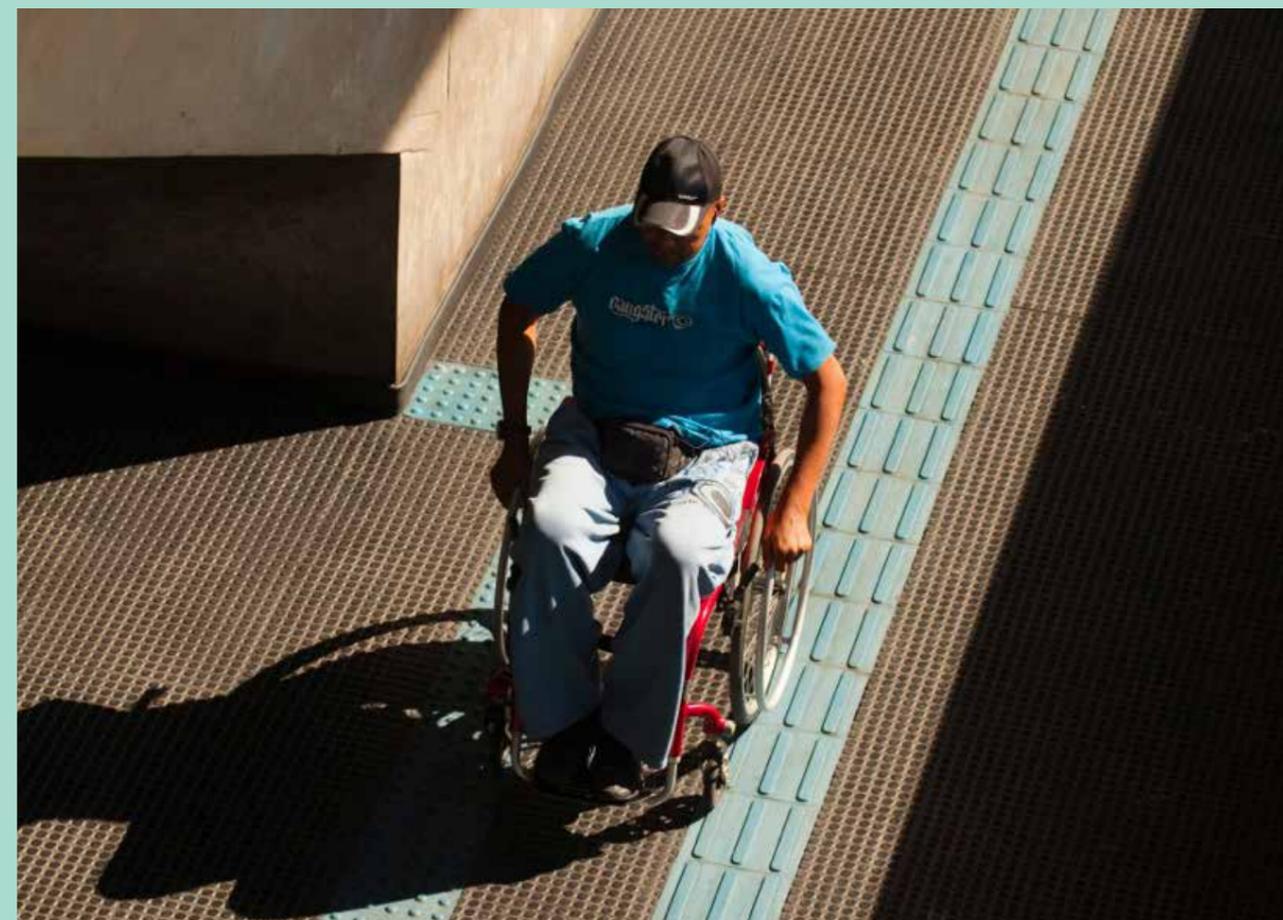
With the objective of disseminating concepts to all employees and promoting practices adopted by the METRÔ-SP on diversity, a committee was composed of employees to develop Guide Diversity. This guide is in the final stages of editing and will be published through a media campaign, along with the valuing of diversity which will be developed throughout 2013.

Outro acontecimento que merece destaque é o convênio celebrado em 2012 entre o METRÔ-SP e o Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria da Cultura, que criou o Museu LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais) denominado “Centro de Cultura, Memória e Estudos da Diversidade Sexual do Estado de São Paulo”, na estação República da Linha 3-Vermelha.

O espaço contará com exposições, biblioteca, midiateca e sistema de pesquisas, permitindo que a comunidade LGBT se reconheça e a sociedade como um todo conheça a produção cultural e a história do segmento, desmistificando alguns paradigmas e dando visibilidade à diversidade sexual.

Another event worth mentioning is the agreement signed in 2012 between the METRÔ-SP and the Government of the State of São Paulo, through the Department of Culture, which created the LGBT (Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender) Museum called “Center for Culture, Memory and the Sexual Diversity Studies of the State of São Paulo”, at República station, Line 3-Red.

The space will feature exhibitions, library, media library and a search system, allowing it to recognize the LGBT community and making society, as a whole, to experience the cultural production and the history of the segment, demystifying some paradigms and giving visibility to sexual diversity.



GRI LA1 / LA13

Indicadores Sociais

Os dados se referem aos empregados que atuam no METRÔ-SP. Os empregados de outras empresas que exercem atualmente alguma função na Companhia e os que estão cedidos para outras empresas não foram considerados.

A classificação do Grupo de Cargos tomou como base os parâmetros adotados na Pesquisa “Perfil Social, Racial, e de Gênero das 500 Maiores Empresas do Brasil e Suas Ações Afirmativas” – Instituto ETHOS e IBOPE.

Gênero

Grupos de Cargos / Groups of Positions	2010		2011		2012	
	Mulheres / Women	Homens / Men	Mulheres / Women	Homens / Men	Mulheres / Women	Homens / Men
Executivo / Executive	0	5	0	4	1	5
Gerência / Management	22	58	21	56	13	54
Supervisão, Chefia ou Coordenação / Supervision, Head or Coordinator	81	393	94	418	115	473
Quadro Funcional / Workforce	1443	6534	1528	6652	1653	6950

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Source: Human Resources Management

Social Indicators

This data refer to the employees who work at METRÔ-SP. The employees of other companies, who are currently performing functions in the Company, and those who are assigned to other companies, were not considered.

The classification of the Position Group was based on the parameters adopted on the research “Social, Racial and Gender Profile of the 500 Largest Companies in Brazil and Their Affirmative Actions” – ETHOS Institute and IBOPE.

Gender



Raça

Grupos de Cargos / Groups of Positions	2010				2011				2012			
	Amarela / Asian	Branca / Caucasian	Indígena / Indigenous	Negra / African	Amarela / Asian	Branca / Caucasian	Indígena / Indigenous	Negra / African	Amarela / Asian	Branca / Caucasian	Indígena / Indigenous	Negra / African
Executivo / Executive	0	5	0	0	0	4	0	0	0	6	0	0
Gerência / Management	1	77	0	2	3	82	0	2	2	63	0	2
Supervisão, Chefia ou Coordenação / Supervision, Head or Coordinator	41	396	0	37	43	430	0	39	48	498	0	42
Quadro Funcional / Workforce	334	5580	10	2053	359	5684	10	2127	395	5948	12	2248

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Source: Human Resources Management

Escolaridade

Grupos de Cargos / Groups of Positions	2010				2011				2012			
	AEM	ES	P/M	D/ Pós	AEM	ES	P/M	D/ Pós	AEM	ES	P/M	D/ Pós
Executivo / Executive	0	5	0	0	0	4	0	0	0	5	1	0
Gerência / Management	4	57	19	0	5	63	19	0	5	48	14	0
Supervisão, Chefia ou Coordenação / Supervision, Head or Coordinator	63	315	93	3	66	341	101	4	75	389	119	5
Quadro Funcional / Workforce	5464	2167	340	6	5604	2229	342	5	5884	2375	335	11

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

AEM – até ensino médio | ES – ensino superior | P/M – pós-graduação/mestrado | D/Pós – doutorado/pós-doutorado

Source: Human Resources Management

AEM – up to high-school | ES – college degree | P/M – postgraduate/masters | D/Post – doctoral/postdoctoral



Faixa etária

Age

Grupos de Cargos / Groups of Positions	2010					2011					2012				
	16-24	25-35	36-45	46-55	>56	16-24	25-35	36-45	46-55	>56	16-24	25-35	36-45	46-55	>56
Executivo / Executive	0	0	0	1	4	0	0	0	1	3	0	0	1	1	4
Gerência / Management	0	2	3	27	48	0	1	3	23	60	0	3	0	18	46
Supervisão, Chefia ou Coordenação / Supervision, Head or Coordinator	0	24	101	208	141	0	27	103	223	159	1	31	11	258	187
Quadro Funcional / Workforce	482	1458	2227	3010	800	519	1557	2060	3051	991	560	1749	1917	3176	1183

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Source: Human Resources Management

Pessoas com Deficiência

People with disabilities

Grupos de Cargos / Groups of Positions	2010					2011					2012				
	Física / Physical	Visual / Visual	Auditiva / Hearing	Múltiplo / Multiple	Reabilit. / Rehab	Física / Physical	Visual / Visual	Auditiva / Hearing	Múltiplo / Multiple	Reabilit. / Rehab	Física / Physical	Visual / Visual	Auditiva / Hearing	Múltiplo / Multiple	Reabilit. / Rehab
Executivo / Executive	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerência / Management	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Supervisão, Chefia ou Coordenação / Supervision, Head or Coordinator	2	0	0	0	1	2	0	0	0	1	3	0	0	0	1
Quadro Funcional / Workforce	67	0	7	0	175	67	0	7	0	169	74	2	8	0	165

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Source: Human Resources Management

Tempo de empresa

Company Time

Grupos de Cargos / Groups of Positions	2010						2011						2012					
	<1	1-2	3-5	6-10	6-10	>16	<1	1-2	3-5	6-10	6-10	>16	<1	1-2	3-5	6-10	6-10	>16
Executivo / Executive	0	0	0	1	0	4	1	0	0	0	0	3	0	2	0	1	0	3
Gerência / Management	1	2	4	4	3	66	2	2	5	4	2	72	3	1	3	5	2	53
Supervisão, chefia ou coordenação / Supervision, Head or Coordinator	3	23	15	25	7	401	7	9	28	36	10	422	14	10	36	38	17	473
Quadro Funcional / Workforce	678	1131	469	871	525	4303	483	1252	803	867	592	4183	748	900	1209	908	788	4050

Fonte: Gerência de Recursos Humanos
Obs: períodos contados em anos

Source: Human Resources Management
Note: periods counted in years

Moradia dos empregados

Employees Homes

Zona geográfica / Geographical Zones	2011	2012
Centro / Center (Downtown)	421	444
Norte / North	1066	1113
Sul / South	1619	1672
Leste / East	2885	2997
Oeste / West	610	647
Outros / Other	2338	2505

Fonte: Gerência de Recursos Humanos

Source: Human Resources Management

Teletrabalho

Em uma iniciativa pioneira, o METRÔ-SP implantou um projeto experimental de Teletrabalho, com o objetivo de colaborar para a melhoria da mobilidade nos grandes centros, especialmente nos horários de pico, e gerar, no futuro, redução de espaços utilizados nos ambientes internos dos escritórios.

Inicialmente com cinco empregados, o Projeto trouxe resultados satisfatórios e até o final de 2012 os impactos percebidos pelos participantes foram: melhoria da qualidade de vida, produtividade igual ou superior à obtida nas dependências da empresa, redução de estresse, redução de gastos com combustível e estacionamento e economia no tempo de deslocamento, além da não utilização de veículos para locomoção de alguns dos teletrabalhadores.

Telecommuting

In a pioneering initiative, METRÔ-SP implemented an experimental Telecommuting project, aiming to contribute to the improvement of mobility in large cities, especially during peak hours and reducing, in the future, indoor spaces used in offices.

Initially with five employees, the Project brought satisfactory results until the end of 2012. The impacts perceived by the participants were: improving the quality of life, equal to or superior productivity to that obtained on the Company premises, stress reduction, fuel and parking cost reduction, and savings on travel time, besides the not usage of vehicles for the locomotion of some of the teleworkers.



Capítulo 06

Chapter 06

ENGAJAMENTO

ENGAGEMENT

GRI 4.14 / 4.15 / 4.16 / 4.17

O caminho escolhido pelo METRÔ-SP, desde o início de sua história, foi criar uma cultura de relacionamento e proximidade com a população de São Paulo para a implantação de um sistema de transporte com alta tecnologia e inovação.

Desenhou uma rede de conexão com todos os públicos com os quais se relaciona no dia a dia, que impactam ou são impactados direta ou indiretamente por todas as atividades desenvolvidas pela empresa.

The path chosen by METRÔ-SP, since the beginning of its history, was to create a culture of relationship and proximity to the population of São Paulo for the deployment of a transport system with high technology and innovation.

A network connection was designed to all the stakeholders with whom it interacts on a day-to-day, who impact or are impacted directly or indirectly by all of the activities developed by the Company.

Quase 45 anos depois, a sociedade evoluiu e mudaram os interesses e expectativas com relação às questões da coletividade e da vida nas cidades. Apesar da vocação do METRÔ-SP em entender os interesses e expectativas de seus públicos, surgem novos dilemas com a expansão da rede, modernização do sistema, crescimento da demanda e novos perfis de usuários e empregados tornando o engajamento estratégico, principalmente para garantir a sustentabilidade em todas as suas dimensões.

Nesse contexto, o METRÔ-SP tem buscado aprender e engajar seus stakeholders tendo como princípios a transparência de informações, diálogo, inclusão de grupos sociais nas discussões desses dilemas e busca de soluções compartilhadas.

Foram considerados oito grupos de stakeholders ou públicos com quem a empresa se relaciona: empregados, usuários, cidadãos, comunidade, governo, meio ambiente – reguladores e sindicato (sindicato dos engenheiros e dos metroviários). As informações sobre o engajamento do segmento da imprensa e mídia, assim como o de fornecedores, serão incorporadas no próximo relatório.

Os níveis de engajamento variam e, para cada público envolvido, existem recursos e canais de comunicação, seja para disseminação e troca de informações, seja para atendimento a manifestações, negociação, diálogo e colaboração na gestão.

Almost 45 years later, the company has evolved and changed interests and expectations related to the issues of the community and the life in the cities. Despite the METRÔ-SP vocation of understanding the interests and expectations of its stakeholders, new dilemmas arise with the expansion of the network, system modernization, demand growth and new user profiles and employees making strategic engagement, mainly to ensure sustainability in all of its dimensions.

In this context, the METRÔ-SP has sought to learn and engage with their stakeholders, having as principles information transparency, dialogue, inclusion of social groups in the discussions of these dilemmas and finding shared solutions.

Eight groups of stakeholders or public, with whom the company relates to, were considered: employees, users, citizens, community, government, environment – regulatory and the union (union of engineers and subway employees). Information on the engagement of the press and media segment, as well as of suppliers, will be incorporated on the next report.

Engagement levels vary for each audience engaged and there are resources and communication channels, either for dissemination and exchange of information, attendance to events, negotiation, dialogue and collaboration management.

O caminho escolhido pelo METRÔ-SP, desde o início de sua história, foi criar uma cultura de relacionamento e proximidade com a população de São Paulo (...)

The path chosen by METRÔ-SP, since the beginning of its history, was to create a culture of relationship and proximity to the population of São Paulo (...)

Usuários

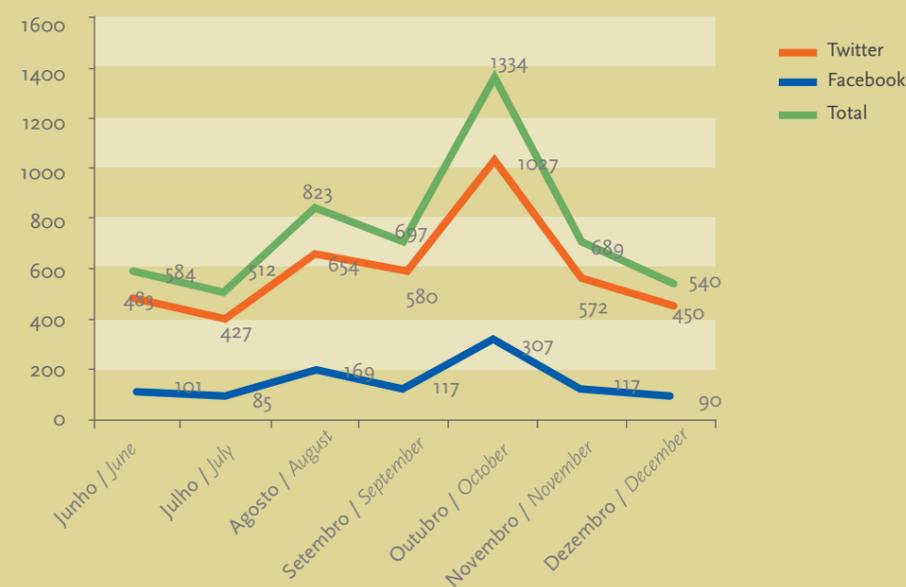
No contexto de mudança e transição em que se encontra o METRÔ-SP, as questões que afetam o dia a dia do público ganham maior visibilidade e legitimidade, sejam reivindicações, anseios ou sugestões.

Tornou-se necessária uma comunicação mais ágil e de alcance imediato do público, principalmente de usuários que estão dentro e fora do sistema, para facilitar e orientar em tempo real a utilização e, nos caso de ocorrências operacionais, reduzir potencialmente seu impacto e ruídos na comunicação.

O METRÔ-SP presente nas redes sociais se constitui em uma fonte de informação oficial das ações da empresa para seus stakeholders e se transformou em um canal de atendimento aos usuários.

As respostas às solicitações e manifestações são realizadas publicamente e podem atender de forma coletiva essas questões, ou através de mensagens privadas. Algumas questões necessitam de informações específicas, maior investigação ou uma atuação mais demorada na resolução do problema.

Nesses casos, o usuário é informado e são solicitados subsídios às áreas responsáveis. De junho a dezembro de 2012, foram respondidas 5.179 questões de usuários nas redes sociais. No gráfico abaixo é possível observar a variação no número de respostas a usuários do METRÔ-SP no Twitter e Facebook:



Users

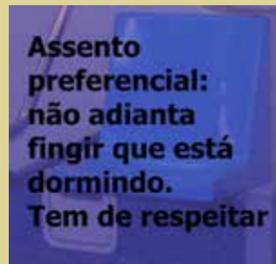
In the context of change and transition which METRÔ-SP is inserted, issues which affect the public day-to-day gain greater visibility and legitimacy, being them claims, concerns or suggestions.

It became necessary a more responsive and immediate public communication, primarily for users who are in and out of the system, to ease and guide, in real time, the usage of the system and, in case of operational occurrences, potentially reduce its impact and noise in the communication.

With METRÔ-SP present in the social networks, as a source of official information of the company actions to its stakeholders, it became a channel of service to users.

Responses to requests and demonstrations are held publicly and can meet collectively these issues, or through private messages. Some questions need more specific information, further investigation or longer action taken to solve the issue.

In such cases, the user is informed and subsidies are requested to the responsible areas. From June to December 2012, there were 5,179 answered questions from users on social networks. In the chart below, you can see the variation in the number of METRÔ-SP answers to users on Twitter and Facebook:



Preferred seating: No use pretending to be asleep. Respect is necessary.

Campanhas do METRÔ-SP via redes sociais

As redes sociais têm sido um canal efetivo na comunicação com os internautas, principalmente para disseminar mensagens como conceitos de cidadania e respeito entre os usuários, tema recorrente de reclamações nas redes sociais. Muitas mensagens se tornam campanhas “virais” com alto número de compartilhamentos.

Nas redes sociais, em 2012, as publicações do METRÔ-SP atingiram, somente no Facebook, 6.866.439 impressões (número referente à soma da quantidade de vezes em que cada publicação foi visualizada na página do Facebook dos internautas).

Postagens nas redes sociais: tema Cidadania: Educação e Comportamento no Sistema

Respeito ao assento preferencial – publicada no Facebook em novembro/2012, foi a mais visualizada no ano, alcançando 14.802 impressões, sendo “curtida” por 496 internautas e compartilhada por outros 484. O nível de alcance viral do post, informado pela própria rede social, foi de 24,03%.

Engajamento virtual para o real

Além da agilidade na comunicação, as redes sociais se constituíram em uma ferramenta importante para o engajamento trazendo importantes subsídios para a tomada de decisões, sejam relativas às questões ou problemas na prestação do serviço, trens, demanda de passageiros, conforto, segurança até às modificações estruturais ou de procedimentos operacionais.

Assim, ao participar das “conversas nos ambientes virtuais” pelas redes sociais, o METRÔ-SP decidiu trazer grupos engajados – “blogueiros”, donos de perfis populares no Twitter, administradores de perfis populares de utilidade pública, fãs e cidadãos críticos aos serviços para participarem de visitas técnicas e de reuniões regulares com gestores, de modo a transmitirem suas dúvidas, críticas e sugestões. Esses internautas foram identificados pela influência, grande interação com o METRÔ-SP e pertinência de suas mensagens nas redes sociais.

METRÔ-SP campaigns via social networks

Social networking has been an effective channel to communicate with the Internet users, mainly to disseminate messages such as concepts of citizenship and respect among users, a recurring theme in complaints on the social networks. Many campaign messages became “viral”, with a high number of shares.

In the social networks, in 2012, the METRÔ-SP publications reached, only on Facebook, 6,866,439 impressions (number refers to the sum of the number of times each publication has been viewed on the Facebook page of the internet users).

Posts on social networks: theme Citizenship: Education and Behavior System

Respect to preferred seating – published on Facebook in November/2012, was the most viewed on the year, reaching 14,802 impressions, being “liked” by 496 surfers and shared by other 484. The level range of viral entry, informed by the social network, was of 24.03%.

Engagement virtual to real

Besides the flexibility in communication, social networks constituted an important tool for engagement bringing important information for making decisions, whether on issues or problems in service delivery, trains, demand of passengers, comfort, security, up to structural changes or operational procedures.

Thus, to participate in the “virtual environments conversations” through social networks, METRÔ-SP has decided to bring engaged groups – “bloggers”, popular profiles owners on Twitter, administrators of popular profiles of public utility, fans and service critical citizens to participate in visits and regular meetings with managers, in a way to bring their questions, comments and suggestions. These Internet surfers were identified by influence, great interaction with METRÔ-SP and relevance of their posts on social networks.



Usuários
Users

73

Cidadão – Ouvidoria
Citizen – Ombudsman

81

Comunidades Lindeiras às Obras [...]
Neighboring Communities to the Expansion [...]

85

Foram realizados 12 eventos, entre reuniões e visitas técnicas em 2012. O resultado tem sido muito prático: o METRÔ-SP ganhou colaboradores que auxiliam em assuntos mais simples, como apontar falhas em um trem, até questões mais complexas, a exemplo da organização dos fluxos em estações de grande movimento.

Comunicação com os usuários – Canais tradicionais e novas formas de relacionamento

Em seus deslocamentos diários, os usuários passam por diversas situações e, em muitos casos, necessitam contatar a empresa para pedir esclarecimentos, fazer sugestões e solicitações ou ainda reclamações sobre o serviço. Para se comunicar com o Metrô, além do contato direto com os empregados nas estações, os usuários contam com canais de relacionamento, sistematicamente divulgados aos usuários por diversas mídias. Tais canais sustentam a imagem da empresa, já que são reconhecidos pela sociedade por sua utilidade, confiabilidade e qualidade.

Assim, ao participar das “conversas nos ambientes virtuais” pelas redes sociais, o METRÔ-SP decidiu trazer grupos engajados – “blogueiros”, donos de perfis populares no Twitter, administradores de perfis populares de utilidade pública, fãs e cidadãos críticos aos serviços para participarem de visitas técnicas e de reuniões regulares com gestores (...)

Twelve events were conducted, including meetings and technical visits in 2012. The result has been very practical: METRÔ-SP gained employees who assist on simpler matters, such as pointing out flaws in a train, to more complex issues, such as the flows organization in very busy stations.

Communication with users – Traditional channels and new forms of relationship

In their daily shifts, users go through several situations and, in many cases, need to contact the company for an explanation, or for making suggestions, requests or complaints about the service. To get in touch with the METRÔ-SP, in addition to the direct contact with employees at the stations, users have the relationship channels, systematically disseminated to users, by different media. These channels bear the company’s image, as they are recognized by society for its usefulness, reliability and quality.

Thus, to participate in the “virtual environments conversations” through social networks, METRÔ-SP has decided to bring engaged groups – “bloggers”, popular profiles owners on Twitter, administrators of popular profiles of public utility, fans and service critical citizens to participate in visits and regular meetings with managers (...)

Evolução Anual dos Canais de Relacionamento com o Usuário – Contatos¹

The annual development of contacts received by the channels of communication with the user¹

Contatos / Contacts	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Central de informações – Ligações recebidas (mil) / Information Center – Calls received (thousands)	151	130	120	90	96	118	177	160
SMS-Denúncia ² – Mensagens por celular / SMS-Reporting ² – Mobile text messages	-	-	-	-	-	-	50.578	69.991
Atendimento Eletrônico ³ – CRM corporativo / Corporate service ⁴ – Corporate CRM	4.210	4.927	4.785	5.910	10.337	13.402	10.393	7.433
Telefone do usuário – Ligações recebidas / User Phone – Calls received	1.438	1.674	1.722	1.955	2.473	4.273	2.636	1.841
Atendimento pessoal – Atendimento / Personal Service – Occurrences	2.640	2.870	1.906	1.871	2.291	3.863	1.726	1.228
Caixa de sugestões – Cartas recebidas / Suggestion Box – Letters received	488	635	700	982	960	616	593	523
Outros canais ⁴ / Other channels ⁴	1.586	2.055	1.930	2.089	2.636	1.598	234	350

¹ Em cada contato, o usuário pode relatar várias manifestações.

² O serviço de SMS-Denúncia teve início no dia 26 de janeiro de 2011. Foram recebidos, no ano, 69.991 SMS, sendo que a grande maioria requereu ação imediata e ficou sob responsabilidade do Departamento de Segurança Pública (OPS) e Centro de Controle Operacional (CCO). Uma pequena parcela foi direcionada à área.

³ Em 2010, foi criado CRM corporativo, com entrada única, por meio do site: www.metro.sp.gov.br As manifestações são distribuídas para as áreas responsáveis, de acordo com os assuntos abordados.

⁴ Até 2009, eram subsídios de assuntos operacionais para a Ouvidoria. Em 2010, foram manifestações oriundas dos Livros de Visitas das novas estações. De 2011 em diante são considerados canais diversos – núcleo de atendimento, e-mails, fax, etc.

¹ in each contact, the user may bring several complaints.

² The SMS – Complaints begun on January 26th 2011. During the year, 69,991 SMS's were received, being the great majority of immediate action and under the responsibility of the Public Security Department and the Operational Control Center. A small part was directed to the service area to be acknowledged, treated and forwarded to the responsible technical areas.

³ In 2010, The CRM Corporative was created, through the website www.metro.sp.gov.br. The manifestations were distributed to the responsible areas, according to the subject described.

⁴ Until 2009, subsidies were considered operational issues for the ombudsman. In 2010, they were derived from manifestations from the Visit Books in the new stations. From 2011 and on, several channels are considered – core service, e-mails, fax, etc.

O ano de 2012 foi o ano da consolidação de novos canais de relacionamento que, agregados às mídias sociais, representaram um novo horizonte na maneira do Metrô se comunicar com seus usuários. Canais como Facebook, Twitter e o SMS Denúncia trouxeram outra linguagem e métrica diversificando os canais de comunicação com o público.

The year 2012 was the year of consolidation of new channels of communication which, aggregated to the social media, represent a new horizon in the way METRÔ-SP communicates with its users. Channels such as Facebook, Twitter and SMS Complaint brought another language and measures, diversifying the communication channels with the public.



Usuários
Users

73

Cidadão – Ouvidoria
Citizen – Ombudsman

81

Comunidades Lindeiras às Obras [...]
Neighboring Communities to the Expansion [...]

85

Além desses meios, o METRÔ-SP tem desenvolvido ferramentas ativas para se comunicar com seus usuários.

Besides these means, the METRÔ-SP developed active tools through the company's website for an easy access and communication to users.

Uma delas, de grande adesão por parte dos passageiros, é o Direto do Metrô. Trata-se de um serviço on-line, disponibilizado no site da empresa, que informa a situação operacional de cada uma das quatro linhas do Metrô de São Paulo, estando disponível na versão para computadores e para celulares (mobile). O serviço também conta com o envio de SMS – Short Message Service sobre anormalidades no sistema aos usuários cadastrados.

One of them, of great adhesion by passengers, is the Direct Metro. It is an online service, which informs the operating status of each of the four lines of the METRÔ-SP, and it is available in versions for computers and cellphones (mobile). The service also sends SMS – Short Message Service about system abnormalities to registered users.

The METRÔ-SP also publishes differentiated operational occurrence statements, which are available on the website of the METRÔ-SP, for access by users who request justifications for delays resulting from interference in the circulation of trains.

O Metrô também publica declarações de ocorrências operacionais diferenciadas, que ficam disponíveis no site do Metrô, para acesso dos usuários que solicitam justificativas de atraso decorrentes de interferências na circulação de trens.

The offer and expansion of these channels redesigned the input of events, culminating at the end of the year on an increased demand through the SMS-Complaint and Social Networks channels, and decreased the inputs through traditional channels, 20% compared to 2011.

A oferta e ampliação desses canais redesenham a entrada de manifestações culminando ao final do ano no aumento da demanda pelos canais SMS Denúncia e Redes Sociais e diminuição das entradas pelos canais tradicionais, de 20% em relação a 2011.

Cultural Activities and Social Campaigns

Cultural activities and social campaigns are a way of engaging the public with other manifestations produced by other stakeholders. So, along the year, the METRÔ-SP is developing the Cultural Action program, which brings to user public, free of charge, artistic and cultural attractions of several languages in the stations, humanizing and activating the stations, transforming the crossing space into a place of leisure, living and knowledge.

Culture Line

In 2012, there was an average of 20 monthly exhibitions in different stations, totaling 240 per year, with a great diversity of subjects, techniques and points of view.

Atividades Culturais e Campanhas Sociais

As atividades culturais e campanhas sociais são uma forma de engajar o público a outras manifestações, produzidas por outros stakeholders. Assim, ao longo do ano, o METRÔ-SP desenvolve o programa Ação Cultural e leva ao público usuário, gratuitamente, atrações artístico-culturais de diversas linguagens nas estações, humanizando e ativando as estações, tornando o espaço de passagem em lugar de lazer, convivência e conhecimento.

Linha da Cultura

Em 2012, foi realizada uma média de 20 exposições mensais, em diversas estações, totalizando 240 no ano com grande diversidade de assuntos, técnicas e pontos de vista.

Projeto Encontros

Shows musicais, filmes, espetáculos de dança, teatro, exposições permanentes e itinerantes, oficinas culturais, entre outras atividades, fazem parte da programação diária do projeto. Em 2012, foram realizados 817 encontros:

Área / Area	Total / Total
Cinema / Cinema	358
Dança / Dance	92
Oficinas culturais / Cultural Workshops	61
Música / Music	175
Artes cênicas / Performing Arts	104
Sarau / Soiree	7
Exposição / Expositions	16
Palestra / Speeches	4
Total geral / Total	817

Piano no Metrô

O Projeto possibilita o acesso de usuários ao instrumento musical, seja ouvindo ou mostrando suas habilidades. Atualmente, quatro pianos circulam por diversas estações durante o ano.

Poesia no Metrô

Programa de leitura de poemas em língua portuguesa que teve início em 2009, na Linha 2-Verde (Vila Madalena – Alto do Ipiranga) e se estende até hoje. O objetivo é possibilitar ao usuário o conhecimento de obras de importantes poetas brasileiros e portugueses. Dentre os escritores, estão Augusto dos Anjos, Camões, Cruz e Souza, Florbela Espanca, Olavo Bilac, entre outros.

Project Meetings

Concerts, films, dance, theater, permanent and traveling exhibits, cultural workshops, among other activities, are part of the daily schedule of the project. In 2012, 817 meetings were held:

(...) o METRÔ-SP desenvolve o programa Ação Cultural e leva ao público usuário, gratuitamente, atrações artístico-culturais de diversas linguagens nas estações (...)

(...) METRÔ-SP is developing the Cultural Action program, which brings to user public, free of charge, artistic and cultural attractions of several languages in the stations (...)

Piano in the Metro

The project allows access to users to this musical instrument, either listening or showing their abilities. Currently, four pianos circulate for several stations during the year.

Poetry in the Metro

Program of reading poems in Portuguese, which began in 2009, on the Line 2-Green (Vila Madalena – Alto do Ipiranga) and which is extended until today. The goal is to enable the user access to the knowledge of important works of Brazilian and Portuguese poets. Among the writers are Augusto dos Anjos, Camões, Cruz e Souza, Florbela Espanca, Olavo Bilac, among others.



Usuários
Users

73

Cidadão – Ouvidoria
Citizen – Ombudsman

81

Comunidades Lindeiras às Obras [...]
Neighboring Communities to the Expansion [...]

85

Banda de Seguranças do Metrô

Formada a partir de encontros casuais na empresa, a “Banda da Segurança”, composta por agentes de segurança, realizou 12 apresentações em diferentes estações.

Virada Cultural no Metrô

Por ocasião da Virada Cultural 2012, o METRÔ-SP preparou uma programação cultural especial. Levou saraus, apresentações de dança e música à suas estações, além de fazer da Linha 2-Verde um trajeto sonoro com apresentações dentro dos trens e nas estações Paraíso e Luz.

Mostras fixas

Estação Alto do Ipiranga: “A cidade e seus bairros” e “Ipiranga: o Bairro do Grito!”.

Estação Largo Treze: “A cidade e seus bairros”.

Estação Liberdade: “Vitrine de Ikebana”, parceria do METRÔ-SP com a Associação de Ikebana do Brasil. A cada mês, um novo arranjo é apresentado aos usuários da estação.

Parcerias e convênios

Estação Santa Cruz – Vitrine Lasar Segall – Parceria da Ação Cultural do METRÔ-SP com o Museu Lasar Segall. A cada três meses uma nova exposição é levada para esta vitrine, localizada na saída mais próxima ao museu, na Estação Santa Cruz.

Estação Trianon-Masp – Vitrine do Masp – Parceria da Ação Cultural do METRÔ-SP com o Museu de Arte de São Paulo. Localizadas na Estação Trianon-Masp, com curadoria da artista plástica Regina Silveira, duas vitrines expõem obras site-specific, ou seja, elaboradas especialmente para o local.

The Metro’s Security Band

Formed from casual encounters in the company, the “Banda da Segurança”, composed by security agents, has conducted 12 presentations in different stations.

24 hour-Cultural-Turn in the Metro

During the Cultural-Turn in 2012, the METRÔ-SP prepared a special cultural program. It led soirees, dance and music performances at its stations, in addition to making the Line 2-Green an audible path with presentations within the trains and in Paraíso and Luz stations.

Fixed Exhibitions

Alto do Ipiranga Station: “The city and its neighborhoods” and “Ipiranga: The neighborhood of the Shouting!”.

Largo Treze Station: “The city and its neighborhoods”.

Liberdade Station: “Ikebana Showcase”, METRÔ-SP partnership with the Association of Ikebana of Brazil. Each month, a new arrangement is presented to users of the station.

Partnerships and agreements

Santa Cruz Station – Vitrine Lasar Segall – Cultural Partnership Action between the METRÔ-SP with the Museum Lasar Segall. Every three months, a new exhibition is taken to this window, located at the exit closest to the museum, in Santa Cruz Station.
Trianon-MASP Station – Vitrine MASP – Cultural Partnership Action between the METRÔ-SP with the Museum of Art of São Paulo. Located at the Trianon-MASP Station, curated by the artist Regina Silveira, two windows expose site-specific works, ie, prepared especially for the location.

Festivais

Festival / Festival	Data / Date	Total de apresentações / Presentation total
Kleztilal 2012 / Kleztival 2012	15, 16, 17 e 18 outubro / October	9
Canto Coral de Natal / Christmas Carol Choir	03 a 14 dezembro / December	72
Sounderground / Sounderground	22 a 26 outubro / October	90 (20 bandas) / bands
16º Festival da Cultura Inglesa / 16th Cultura Inglesa Festival	25 maio a 30 junho / June	10

Festivals



GRI PR5

Cidadão – Ouvidoria

Ao longo do ano de 2012, foram atendidas 21.562 manifestações de usuário. Desse total, 10.165 foram reclamações, 7.942 solicitações/informações, 1.780 sugestões, 1.037 elogios, 448 denúncias e 190 manifestações do canal SIC.

Citizen – Ombudsman

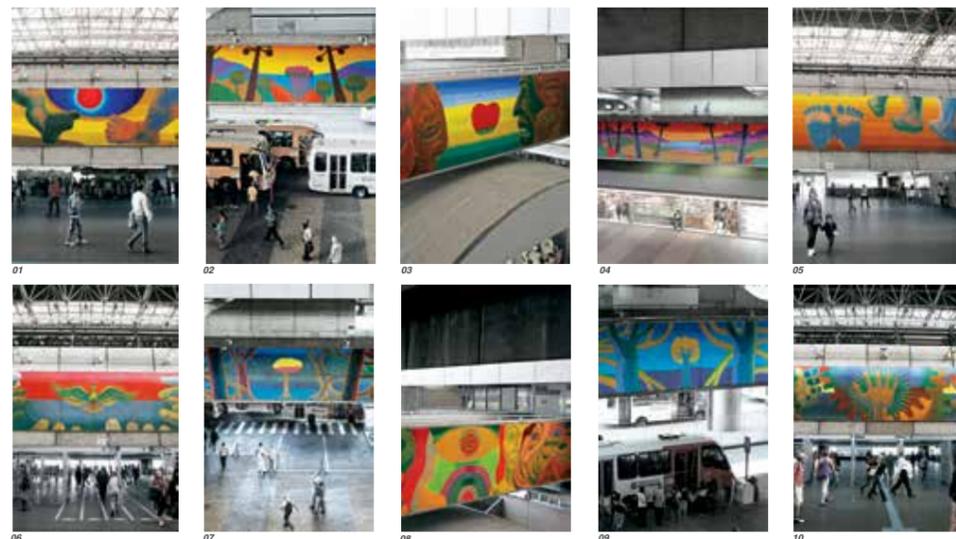
Throughout the year 2012, there were 21,562 demonstrations by users. Of this total, 10,165 were complaints, 7,942 requests/information, 1,780 suggestions, 1,037 compliments, 448 complaints and 190 demonstrations through SIC.

Evolução mensal das manifestações de usuários / ano 2012

Monthly development of users' demonstration / year 2012

Tipo de Manifestação / Demonstration Type	Jan / Jan	Fev / Feb	Mar / Mar	Abr / Apr	Mai / May	Jun / Jun	Jul / Jul	Ago / Aug	Set / Sep	Out / Oct	Nov / Nov	Dez / Dec	Total / Total
Reclamação / Complaint	540	749	1.380	1.156	1.143	1.067	653	899	621	822	605	530	10.165
Informação / Information	411	505	957	754	1.405	831	543	523	480	711	476	346	7.942
Sugestão / Suggestion	148	174	237	197	205	138	153	122	116	119	96	75	1.780
Elogio / Compliment	100	62	110	103	98	83	123	105	55	72	69	57	1.037
Denúncia / Reporting	25	36	61	56	36	36	37	19	33	51	38	20	448
SIC / SIC	-	-	-	-	-	25	38	47	33	21	15	11	190
TOTAL / TOTAL	1.224	1.526	2.745	2.266	2.887	2.180	1.547	1.715	1.338	1.796	1.299	1.039	21.562

Estação Corinthians-Itaquera



Projeto Arte no Metrô

Restauro da obra de arte de Gontran Guanaes Netto instalada na Estação Corinthians-Itaquera: “A catedral do povo”, composta de 10 painéis de 2,00 m x 13,00 m; e da obra de arte de Ademir Martins na Estação Tatuapé: “Inter-relação entre o campo e a cidade”.

Concurso cultural

O METRÔ-SP promoveu o concurso cultural “Tá pintando um novo Metrô”, para decorar os trens que vão operar a Linha 15-Prata (Ipiranga – Hospital Cidade Tiradentes). A participação foi aberta a qualquer pessoa, desde que fosse maior de idade e residente no território nacional. O vencedor já definido terá a arte aplicada no primeiro e no último carro (vagão) de cada trem. O concurso teve mais de 2.500 artes inscritas.

Projetos sociais

As principais ações de marketing social desenvolvidas em parceria com outras instituições, órgãos ou empresas, beneficiando o usuário e a população foram: Campanha de Vacinação contra a Poliomielite, Dia Mundial da Espirometria, Mutirão da Saúde do Homem, Mutirão do AVC 2012, Dia Nacional da Psoríase, Dia Mundial do Diabetes, Ação de Prevenção contra DST/HIV/Aids e 3ª Virada Inclusiva no METRÔ-SP.

Art project in Metro

Restoration of the artwork of Gontran Guanaes Netto installed at Corinthians-Itaquera Station: “The Cathedral of the people”, consisting of 10 panels of 2.00 m x 13.00 m, and the work of art of Ademir Martins at the Tatuapé Station: “Inter-relationship between town and country.”

Cultural Contest

The METRÔ-SP promoted the cultural contest “A new Metro is Appearing”, to decorate the trains that will operate the Silver Line-15 (Ipiranga – Hospital Cidade Tiradentes). Participation was open to anyone, since they were of legal age and resident in the national territory. The winner, who is already set, will have the art applied on the first and last cars (wagon) of each train. The contest had over 2,500 registered arts.

Social Projects

The main actions of social marketing developed in partnership with other institutions, agencies or companies, benefiting the user and the population were: Vaccination Campaign Against Polio, World Spirometry Day, Men’s Health Effort, Effort stroke in 2012, National Day psoriasis, World Diabetes Day, Action for Prevention of STD/HIV/AIDS and 3rd Inclusive Turn in METRÔ-SP.

Motivos das manifestações

A principal queixa dos usuários está relacionada a anormalidades na circulação dos trens que afetam a rapidez da viagem e a lotação dos trens e plataformas. O METRÔ-SP passa por um processo de modernização que ainda não está completo – nem todos os trens passaram por reformas e há menos trens disponíveis para a prestação de serviço. Os trens novos e os modernizados levam um tempo para adquirir estabilidade operacional e, portanto, apresentam um número maior de ocorrências.

Os níveis de lotação crescem ano a ano, contudo, se de um lado, este é um fator positivo, pois permite uma maior mobilidade à população, por outro, torna a operação do sistema mais complexa, impactando no serviço prestado pelo METRÔ-SP, especialmente nos aspectos relacionados ao conforto da viagem. As condições de lotação influenciam a sensação de calor, tanto que em segundo lugar aparece a insatisfação dos usuários com a falta de ventilação e de ar-condicionado.

Reasons for demonstrations

The main complaint of users is related to abnormal movement of trains which affect the speed of travel and the capacity of trains and platforms. The METRÔ-SP is undergoing a process of modernization which is not yet complete – not all trains undergone renovations and there are fewer trains available for service delivery. The new and upgraded trains take a long time to acquire operational stability, and, therefore, present a higher number of occurrences.

The carrying capacity levels grow every year. Yet, on one side, this is a positive factor, as it allows greater mobility of the population. On the other hand, it makes the operating system more complex, impacting on the service provided by METRÔ-SP, especially aspects related to the comfort of the trip. The carrying capacity conditions influence the heat sensation so, in second place, it shows up the dissatisfaction of users with the lack of ventilation and air-conditioning.

Manifestações de usuários – 2010 a 2012

Tipo de Manifestação / Demonstration Type	2010	2011	Varição % 2010/2011 / Variance	2011	2012	Varição % 2011/2012 / Variance
Reclamação / Complaint	10.030	11.251	12%	11.251	10.165	-10%
Informação / Information	24.021	11.199	-53%	11.199	7.942	-29%
Sugestão / Suggestion	2.956	2.504	-15%	2.504	1.780	-29%
Elogio / Compliment	1.563	1.545	-1%	1.545	1.037	-33%
SIC / SIC					190	
Denúncia / Reporting	376	430	14%	430	448	4%
TOTAL / TOTAL	38.946	26.929	-31%	26.929	21.562	-20%

Users demonstrations – 2010 to 2012

Com a facilidade de acesso às “Declarações de Ocorrências Operacionais Diferenciadas” pelos usuários no site, as solicitações sobre este tipo de ocorrência caíram de 5.121 manifestações, em 2011, para 2.774, em 2012, com uma variação negativa de 45,8%.

With the easiness of access to the “Statements of Differentiated Operating Results” by users on the website, requests for this type of occurrence dropped from 5,121 events in 2011 to 2,774 in 2012, with a decrease of 45,8%.



Cidadão – Serviço de Informações

No segundo semestre foi implantado no METRÔ-SP um novo e importante canal de comunicação – Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, atendendo ao Decreto Estadual nº 58.052/2012, com base na Lei de Acesso a Informação Federal nº 12.527/2011.

O SIC – Serviço de Informações ao Cidadão nasceu com a missão de oferecer ao cidadão, de forma ágil e objetiva, todas as informações sobre a gestão e as atividades da empresa, passando a representar um canal importante para o diálogo com todos os públicos, reforçando o princípio básico da transparência e da busca da construção cotidiana da cidadania plena.

Para o METRÔ-SP, a criação do SIC reforça a tradição da Companhia de manter sempre canais de comunicação com a sociedade, seja para prestação de contas, seja para o atendimento a solicitações dos usuários, ou ainda para a disseminação de ideias e conceitos referentes à mobilidade urbana e a prestação de seus serviços.

Sob a liderança da Presidência, e atuando em conjunto com a Ouvidoria e com todas as áreas, o SIC recebe as demandas e estabelece uma relação de interação entre as demais áreas, controlando o fluxo de solicitações e obtenção de informações de cada atendimento para no prazo estabelecido enviar a resposta solicitada.

Citizen – Information Service

In the second semester, it was deployed in METRÔ-SP an important new channel of communication – the Citizen Information Service – SIC, responding to the State Decree 58.052/2012, based on the Access to the Federal Information Act No. 12.527/2011.

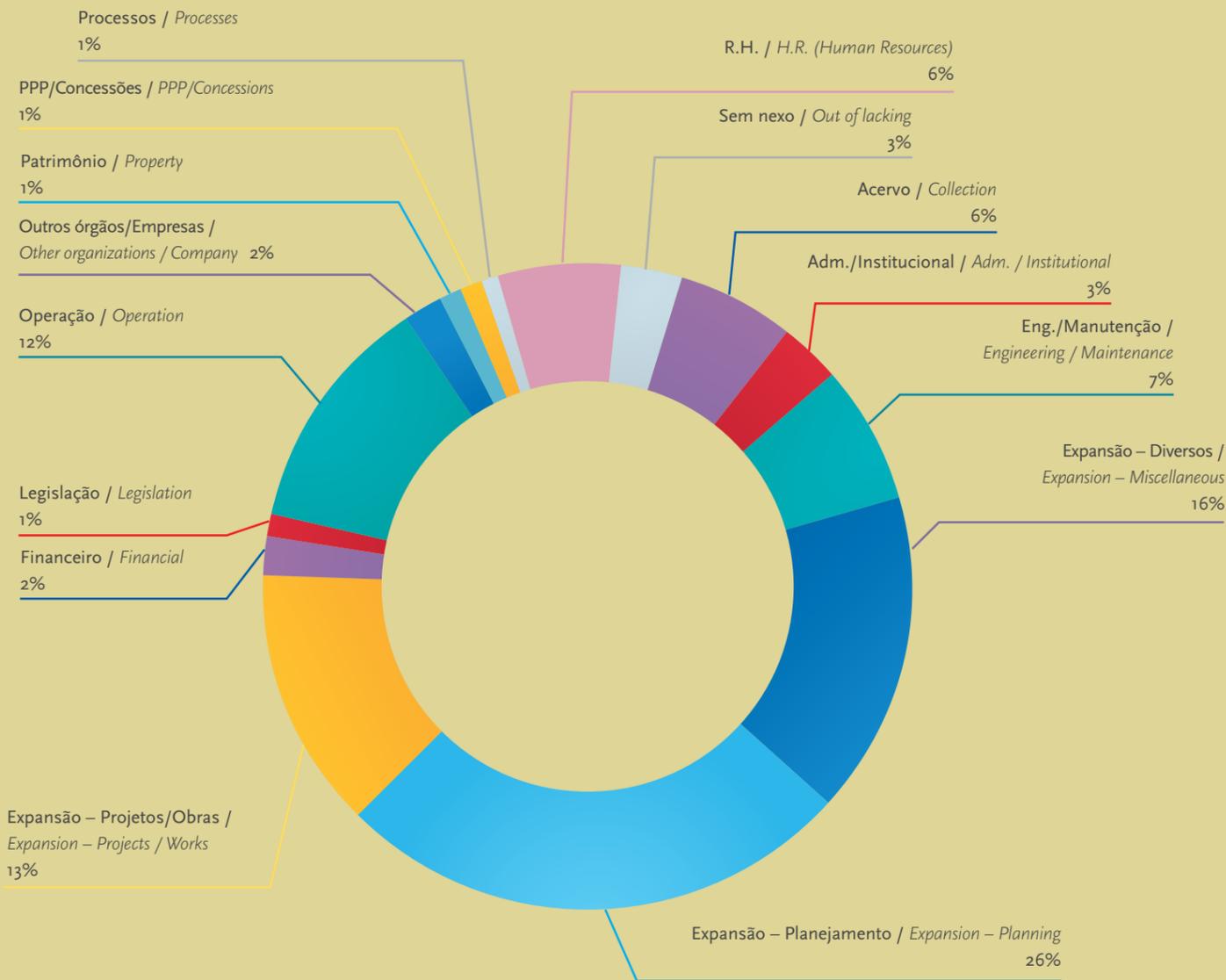
The SIC – Citizen Information Service was born with the mission to provide citizens, in a fast and objective way, all information on the management and activities of the company, to represent an important channel for dialogue with all stakeholders, reinforcing the basic principle of transparency and the pursuit of daily construction of citizenship.

For the METRÔ-SP, the creation of the SIC reinforces the Company's tradition to always maintain communication channels with the society, whether for accountability, or the fulfillment of user requests, or the spread of ideas and concepts pertaining urban mobility and the provision of their services.

Under the leadership of the Presidency, and acting in conjunction with the Ombudsman and all areas, the SIC receives the demands and establishes a relationship of interaction between the other areas, controlling the flow of requests and obtaining information from each service, within the established deadlines, to send the requested response.

SIC – Manifestações por assunto / 2012

SIC – Demonstrations by subject / 2012



O cidadão já usufrui deste novo canal de comunicação, como demonstram os números relativos a 2012. Iniciado em junho, o SIC/METRÔ-SP rapidamente se consolidou como uma alternativa na busca de informações e dados dos mais variados assuntos, principalmente os relativos à expansão e novos projetos.

The citizens already enjoy this new communication channel, as the figures show for 2012., the SIC/METRÔ-SP has started in June and quickly established itself as an alternative in the search for information and data from a variety of issues, particularly those related to expansion and new projects.

Comunidades Lindeiras às Obras de Expansão do METRÔ-SP

São Paulo é uma metrópole consolidada, densamente povoada e, o alto índice de ocupação urbana torna a cidade um polo de convergência social. Essa configuração torna impossível a implantação de um empreendimento do porte do METRÔ-SP sem que haja impactos sociais decorrentes do processo de desapropriação e demolição de algumas edificações.

Com o objetivo de minimizar esses impactos, o METRÔ-SP desenvolve um trabalho com a finalidade de reforçar e estreitar o relacionamento com a população e comunidade diretamente afetada pelos empreendimentos, promovendo o acesso às informações e esclarecimentos sobre os empreendimentos, mediando a relação da empresa com a população desapropriada no processo de reassentamento.

O público com quem a empresa dialoga é formado por diversos segmentos de público, sociedade civil organizada, poder público, associações e instituições, formadores de opinião, munícipes em geral, para que o processo de expansão da rede ocorra de forma transparente e a comunicação seja ágil e eficaz.

No processo de relacionamento com as comunidades lindeiras às obras de novas linhas de metrô e monotrilho, atua uma equipe formada por profissionais preparados para trabalhar com o público em situações de tensão e crise social, com especialização em psicologia, sociologia da comunidade e negociação. Esse trabalho é realizado em conjunto com outras áreas da Companhia responsáveis pelo planejamento de transportes, projeto civil, obras, jurídico, licenciamento ambiental, etc., com outras empresas públicas e empresas empreiteiras envolvidas nos empreendimentos.

Todos os atendimentos realizados junto aos diversos segmentos de público impactados pela expansão da empresa são gerenciados.

Neighboring Communities to the Expansion Works of the METRÔ-SP

São Paulo is a consolidated city, densely populated and the high rate of urban occupation makes the city a center of social convergence. This configuration makes it impossible to implement a project the size of the METRÔ-SP without any social impacts arising from the process of expropriation and demolition of some buildings.

Aiming to minimize these impacts, METRÔ-SP developed a work in order to reinforce and strengthen the relationship with the population and the community directly affected by the projects, promoting access to information and clarification on projects, mediating the relationship between the company with the expropriated population in the resettlement process.

The public with whom the company dialogues is formed by many segments of the public, civil society, government, associations and institutions, opinion leaders, citizens in general, so that the process of the network expansion occurs transparently and the communication is agile and effective.

In the process of relationship with neighboring communities to the new METRÔ-SP lines and monorail works, a team of professionals operates, ready to work with the public in situations of tension and social crisis, majored in psychology, community sociology and business. This work is done in conjunction with other responsible areas of the Company for transport planning, civil design, construction, legal, environmental licensing, etc., with other public companies and contractor companies involved in the projects.

All calls made with the various audience segments impacted by the expansion of the company are managed.

Atendimentos à população junto às áreas de expansão do METRÔ-SP de São Paulo – 2012

Services to the population along the expansion areas of METRÔ-SP – 2012

	Linhas / Lines	Atendimentos / Services
Linhas em expansão / Lines in expansion	Linha 15-Prata (Ipiranga – Hospital Cidade Tiradentes); Linha 4-Amarela (Luz – Vila Sônia); Linha 5-Lilás (Adolfo Pinheiro – Chácara Klabin); Linha 17-Ouro (Jabaquara – São Paulo-Morumbi) e Linha 6-Laranja, Brasilândia – São Joaquim. / Line 15-Silver (Ipiranga – Hospital Cidade Tiradentes); Line 4-Yellow (Luz – Vila Sônia); Line 5-Lilac (Adolfo Pinheiro – Chácara Klabin); Line 17-Gold (Jabaquara – São Paulo-Morumbi) and Line 6-Orange, Brasilândia – São Joaquim.	5.546
Linhas em projeto de expansão / Lines under expansion project	Linha 2-Verde (Vila Prudente – Dutra); Linha 18-Bronze (Estrada dos Alvarengas – Tamanduateí); Linha 19-Celeste (Campo Belo – Tancredo Neves) e Linha 20-Rosa (Moema – Lapa). / Line 2-Green (Vila Prudente – Dutra); Line 18-Bronze (Estrada dos Alvarengas – Tamanduateí); Line 19-Azure (Campo Belo – Tancredo Neves) and Line 20-Pink (Moema – Lapa).	1.234
Plano de reassentamento / Resettlement plan	Linha 17-Ouro – Famílias vulneráveis no trecho Congonhas – Brooklin Paulista; Linha 5-Lilás - Famílias vulneráveis no trecho Brooklin – Campo Belo. / Line 17-Gold – Vulnerable families in the stretch Congonhas – Brooklin Paulista; Line 5-Lilac – Vulnerable families in the stretch Brooklin – Campo Belo.	2.500
Centrais de relacionamento / Relationship centers	Linha 15-Prata – visitantes da exposição da maquete do monorail. / Line 15-Silver – Visitors to the exhibition of the monorail model.	7.835

Reassentamento de Famílias Vulneráveis Atingidas pelas Obras de Expansão

A população diretamente afetada pela implantação de novas linhas envolve às vezes pessoas que não sofrem um dano patrimonial facilmente calculável, mas sofrem inegavelmente um dano ao seu direito fundamental de moradia. São pessoas em situação de vulnerabilidade, que não dispõem de condições suficientes para se restabelecerem de modo autônomo.

Em casos que envolvem a desapropriação de população em situação de vulnerabilidade, o METRÔ-SP elabora e implementa o Plano de Reassentamento, de acordo com o “Regulamento de Reassentamento de Famílias Vulneráveis Atingidas pelas Obras de Expansão” aprovado em 2011, baseado em Pactos Internacionais de Direitos Humanos, em especial o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais.

Segundo o Regulamento, considera-se vulnerável o indivíduo ou a família que, cumulativamente, tenha renda mensal na faixa de 0 a 3 salários-mínimos, ou de 3 a 6 salários-mínimos, quando se tratar de caso de portador de necessidades especiais, doenças crônicas ou graves documentadas por órgãos de saúde; enquadrar-se no conceito legal de criança/adolescente ou idoso.

O Regulamento estabelece ainda preceitos e princípios justos para tratamento das populações carentes, dentro das boas práticas da responsabilidade social, compreendendo critérios para determinar a vulnerabilidade de famílias e indivíduos; para identificar essas famílias e indivíduos, quais os casos de tratamento prioritário e critérios para determinar o nível adequado de moradia a que essas pessoas têm direito. O Regulamento também define a obrigação de acompanhamento pós-remoção.

Com base neste instrumento, o METRÔ-SP pauta a sua atuação no sentido de restaurar o nível de vida dos reassentados, assegurando o direito à moradia por meio de indenização ou mudança para unidade habitacional de nível igual ou superior ao da moradia de origem, segundo critérios de estabilidade de ocupação, acesso à infraestrutura, serviços e bens públicos, habitabilidade, acessibilidade e que sejam compatíveis com a renda do indivíduo ou família.

Resettlement of Vulnerable Families Affected by the Expansion Works

The population directly affected by the implementation of new lines sometimes involves people who do not suffer an easily assessable financial damage, but undeniably suffer a harm to its fundamental right to housing. Those are the people in vulnerable situations, which do not have enough conditions to restore autonomously.

In cases involving the dispossession of people in vulnerable situations, the METRÔ-SP prepares and implements a Resettlement Plan, in accordance with the “Regulations on Resettlement of Vulnerable Families Affected by the Expansion Works”, approved in 2011, based on the International Human Rights Covenants, in particular, the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights.

According to the Regulation, it is considered vulnerable an individual, or family, who cumulatively have a monthly income in the range of 0-3 minimum wages, or 3-6 times the minimum wage, when dealing with cases of special physical needs, chronic or serious diseases documented by health agencies; fitting within the legal concept of child/adolescent or elder.

The Regulation also establishes rules and principles for fair treatment of the poor, within good social responsibility practices, including criteria to determine the vulnerability of families and individuals, to identify those families and individuals, including the cases of priority treatment, and criteria to determine the appropriate level of housing that these people are entitled. The Regulation also defines the obligation of monitoring post-removal.

Based on this instrument, the METRÔ-SP conducts its operations in order to restore the standard of living of the resettlers, ensuring the right to housing, through compensation or change to a housing unit equal or better than the original house, according to stability criteria of occupation, access to infrastructure, services and commonwealth, habitability, accessibility and compatibility with the income of the individual or family.

Assegura, igualmente, a inserção comunitária, na medida em que procura reassentar, as famílias, próximo à sua comunidade de origem e potencializa os impactos benéficos decorrentes dos empreendimentos, propiciando que tais comunidades permaneçam próximas ao próprio empreendimento.

Linha 17-Ouro

Em decorrência das obras para implantação do monotrilho na região do Trecho Vila Paulista (exclusive) até estação Morumbi da CPTM, incluindo o enlace e trecho de conexão entre as estações Brooklin Paulista, Congonhas e o Pátio Água Espraiada, em 2012, foi realizado um trabalho com as comunidades residentes na área, identificadas em situação social de vulnerabilidade, envolvendo um universo de aproximadamente 500 famílias.

Para tal, foi firmado convênio com a Companhia de Desenvolvimento e Habitação Urbana – CDHU para atendimento das comunidades “Comando”, “Buraco Quente”, “Buté” e algumas comunidades esparsas localizadas em áreas necessárias à implantação do empreendimento.

A remoção e reassentamento dessas comunidades compreendeu inicialmente a realização de uma série de reuniões com as lideranças comunitárias para informar e prestar esclarecimentos sobre o processo e dialogar com o público envolvido.

Foram identificados os domicílios, segundo critérios e procedimentos adotados pela CDHU e pela política de habitação do Estado de São Paulo, totalizando-se 421 edificações.

Aproximadamente 500 famílias consideradas vulneráveis foram identificadas como residentes nessas edificações. O resultado da mediação entre o METRÔ-SP e essas comunidades foi o seguinte:

- 332 famílias/indivíduos aceitaram a proposta oferecida pelo METRÔ-SP que consiste em uma unidade habitacional ou uma indenização do direito à moradia, sendo que 240 famílias optaram por indenização do direito à moradia; 63 optaram pela inclusão no programa habitacional da CDHU, com recebimento de uma Unidade Habitacional e os demais casos encontram-se em tratamento.

It is also ensured the community inclusion, in a way that families are resettled close to their home community, which enhances the beneficial impacts resulting from projects, providing that such communities remain close to the project itself.

Line 17-Gold

As a result of the works to implement the monorail in the region of the stretch of Vila Paulista (excluded) until CPTM's Morumbi Station, including the link and excerpt connection between the stations Brooklin Paulista, Congonhas and Pátio Água Espraiada, in 2012, it was undertaken a work with the communities living in the area, identified in the social situation of vulnerability, involving a universe of approximately 500 families.

To this end, an agreement was signed with the Development and Urban Housing Company – CDHU to service the communities “Comando”, “Buraco Quente”, “Buté” and some sparse communities located in areas necessary for the implementation of the project.

The removal and resettlement of these communities comprised initially the conduction of a series of meetings with the community leaders, to inform and provide information on the process and dialogue with the public involved.

Households were identified, according to criteria and procedures adopted by CDHU and the housing policy of the State of São Paulo, totaling up 421 buildings.

Approximately 500 families were identified as vulnerable residents in these buildings. The result of the mediation between the METRÔ-SP and these communities were as follows:

- *332 families/individuals accepted the proposal offered by the METRÔ-SP, which was a housing unit, or compensation rights to housing, from where 240 families opted for the compensation of the right to housing, 63 opted for their inclusion in the CDHU housing program, with the receipt of a Housing Unit, and the other cases are still under negotiation.*

As primeiras remoções das moradias e respectivas famílias começaram em outubro de 2012. Até 31 de dezembro de 2012, 221 famílias haviam se mudado.

Linha 5-Lilás

Em 2012, foi realizado o reassentamento de 48 famílias para a implantação da Linha 5-Lilás. No segundo semestre desse ano, iniciou-se o monitoramento da reinserção social dessas famílias.

The first removals of homes and their families began in October 2012. Until December 31st, 2012, 221 families had moved.

Line 5-Lilac

In 2012, we carried out the resettlement of 48 families for the implementation of Line 5-Lilac. In the second half of this year, the monitoring of the reintegration of these families began.



Ruído Noturno nas obras civis

Outro aspecto relacionado aos impactos das obras civis de expansão do METRÔ-SP, e tratado com o mesmo rigor e responsabilidade dispensadas ao reassentamento, é a questão do ruído noturno.

Em 2012, foram registradas 50 reclamações dessa natureza. Todos os reclamantes foram visitados por engenheiros do METRÔ-SP e empresas empreiteiras, acompanhados por um integrante da equipe de atendimento à comunidade, e foram feitas várias reuniões com as comunidades impactadas.

As ações tomadas para mitigação dos ruídos foram:

- conscientização/reciclagem dos trabalhadores noturnos tanto das empresas empreiteiras, como de seus terceirizados;
- redução da intensidade da sirene de ré, eventualmente, uso de sinalizadores;
- enclausuramento ou troca de gerador por modelo mais moderno e silenciado;
- redução da intensidade de alarmes de pórticos;
- autorização da CET para trânsito de caminhões durante o dia;
- revisão dos processos de obras para mitigar esses ruídos;
- anteparo acústico quando a obra possui um poço com circulação de trens e medição de ruído no imóvel do reclamante;
- em algumas frentes de obra, o maquinário é o mais moderno e de tecnologia avançada.

Night Noise on the civil works

Another aspect related to the impacts of civil works for expansion of the METRÔ-SP, and treated with the same rigor and accountability dispensed to the resettlement, is the issue of noise at night.

In 2012, there were 50 complaints of this nature. All claimants were visited by METRÔ-SP engineers and contractor companies, accompanied by a member of the community service team and several meetings were carried with the impacted communities.

The actions taken to mitigate the noise were:

- retraining night shift workers, from either the contractor companies, or their outsourced;
- muffling the whistle aft and eventually using human signalers;
- enclosure or replacement of the generator by a more modern and silent model;
- shutdown of the portico alarms;
- CET authorization for truck traffic during the day;
- works process review to mitigate these noises;
- acoustic baffle when the work has a well with movement of trains and noise measurement in the property of the complainant;
- on some work fronts, the machinery is the most modern and with an advanced technology.

Comunidade Técnica

Em 2012, o METRÔ-SP esteve formalmente filiado às seguintes associações:

AASP	Associação dos Advogados de São Paulo
ABA	Associação Brasileira dos Anunciantes
ABCP	Associação Brasileira de Cimento Portland
ABEC	Associação Brasileira de Educação Corporativa
ABGE	Associação Brasileira de Geologia de Engenharia
ABMS	Associação Brasileira de Mecânica dos Solos
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABO	Associação Brasileira dos Ouvidores
ABPV	Associação Brasileira de Pavimentação
ABRACO	Associação Brasileira de Corrosão
ABRAMAN	Associação Brasileira de Manutenção
ABRAMID	Associação Brasileira de Mídia Indoor
ABRASCE	Associação Brasileiras de Shopping Centers
ABRH	Associação Brasileira de Recursos Humanos
ALAMYS	Asociacion Latino-Americana de Metros y Subterranos
ANPET	Associação Nacional de Pesquisa e Estudo em Transporte
ANTP	Associação Nacional dos Transportes Públicos
APARH	Associação Paulista de Administração de Recursos Humanos
APM	Associação Paulista de Municípios
CBT	Comitê Brasileiro de Túneis
CNCP	Comitê Nacional de Cerimonial Público
CoMET	Community of Metros
CREA	Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia
IBAPE	Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia
IBI	Instituto Brasileiro de Impermeabilidade
IBRACON	Instituto Brasileiro de Concreto
IBRACON	Instituto dos Auditores Independentes do Brasil
ICON	IC Consultants Ltd.
IE	Instituto de Engenharia
IMAN	Instituto IMAN – Inovações e Melhoramento na Administração Moderna
INMETRO	Instituto de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
IRSE	Institution of Railway Signalling Engineers
SUCESU	Sociedade dos Usuários de Informática e Tecnologia de São Paulo
UITP	Union Internationale des Transports Publics

Technical Community

In 2012, the METRÔ-SP was formally affiliated to the following associations:

Empregados

“Fale com a Gerência de Recursos Humanos”

Em 2012, os empregados receberam uma versão totalmente renovada do canal de comunicação “Fale com a GRH”, com atendimento automatizado.

Estação Conhecimento

Lançada em fevereiro de 2012, a Estação Conhecimento é uma rede social exclusiva para os empregados com acesso externo e independente da rede corporativa.

Evolução na utilização da Estação Conhecimento

Tipo / Type	01 mês / 01 month	12 meses / 12 months
Usuários cadastrados / Registered users	1697	3144
Atividades realizadas / Activities carried out	11264	21084
Fotos postadas / Posted photos	1022	3039
Vídeos postados / Posted videos	170	582
Grupos de discussão ativos / Active Discussion Groups	273	128

Sindicato

Visando manter o bom relacionamento com os sindicatos e órgãos de representação dos empregados, o METRÔ-SP mantém, desde 2011, o Núcleo de Relações Sindicais, para coordenar e centralizar a comunicação formal entre esses órgãos, participar e assessorar no processo de negociação coletiva, prestar informações, esclarecer dúvidas, encaminhar demandas e acompanhar os respectivos retornos. Em dezembro de 2012, 6.483 empregados eram sindicalizados no Sindicato dos Metroviários e no Sindicato dos Engenheiros, totalizando 69,13% do seu quadro de empregados.

Employees

“Talk to the Human Resources Management”

In 2012, employees received a totally restored version of the communication channel “Contact HRM”, with an automated attendant.

Knowledge Center

Launched in February 2012, the Knowledge Station is a social network, exclusive for employees, with external and independent access from the corporate network.

Developments in the use of the Knowledge Center

Labour Union

Aiming to maintain good relations with unions and employees' representative bodies, the METRÔ-SP maintains, since 2011, the Center for Labor Relations, to coordinate and centralize the formal communication between these bodies, to participate and assist in the process of collective negotiation, inform, answer questions, make demands and monitor their returns. In December 2012, 6,483 employees were unionized in the Subway Workers' Union and the Union of Engineers, totaling 69.13% of its workforce.



Governo – Órgãos Reguladores

No momento de plena expansão da rede de transportes sobre trilhos, a Companhia do METRÔ-SP trabalha continuamente junto aos órgãos, nas três esferas de governo, para otimizar o processo de licenciamento ambiental dos seus empreendimentos.

Alinhada a esta estratégia, em 2012, participou de Grupo Técnico formado por representantes de diversos órgãos estaduais, com o objetivo de avaliar os procedimentos e regulamentações existentes e criar mecanismos para minimizar os prazos envolvidos no processo de licenciamento ambiental do Estado.

O trabalho do Grupo culminou com a criação de minutas de decretos que envolvem a determinação de prazos e ações efetivas para a melhoria deste processo. Além disso, esta iniciativa permitiu a troca de experiências e o estreitamento das relações entre os diversos setores do governo.

No momento de plena expansão da rede de transportes sobre trilhos, a Companhia do METRÔ-SP trabalha continuamente junto aos órgãos, nas três esferas de governo, para otimizar o processo de licenciamento ambiental dos seus empreendimentos.

Government – Regulatory Agencies

At this time of full expansion of the rail transport network, the METRÔ-SP Company continually works with agencies in the three spheres of the government, to optimize the process of environmental licensing of their ventures.

Aligned with this strategy, in 2012, the Company participated in the Technical Group composed of representatives from several state agencies, with the aim of evaluating the existing procedures and regulations and mechanisms to minimize the time involved in the licensing process of the State.

The Group's work culminated in the creation of drafts of decrees, involving deadlines and effective actions to improve this process. Furthermore, this initiative enabled the exchange of experiences and the development of closer ties between the various branches of government.

At this time of full expansion of the rail transport network, the METRÔ-SP Company continually works with agencies in the three spheres of the government, to optimize the process of environmental licensing of their ventures.



Mapeamento das Atividades de Engajamento de Stakeholders

Mapping of Stakeholders Engagement Activities

Stakeholders / Stakeholders	Recursos e Processos / Resources and Processes	Canais de Engajamento / Engagement Channels	Benefícios e Resultados / Benefits and Results
Empregados / Employees	Canal direto com o GRH: Fale Conosco / Direct Channel with the GRH: Contact Us		Benefícios e Resultados Sistema de CRM (gerenciamento de respostas): controle de manifestações, acompanhamento de prazos e garantia de respostas, dúvidas mais frequentes com respostas fornecidas automaticamente. Os seguintes atendimentos foram processados: Denúncia (06), Elogio (20), Reclamação (243), Sugestão (103), Solicitação / Informação (2.123), para um total de 2.495 manifestações. / CRM System Benefits and Results (management of response to consumer): demonstrations control, monitoring of deadlines and guarantee of response, most common questions are organized and listed, and their answers provided automatically. Handles processed: Delation 6, Praise 20, Complaint 243, Tip 103, Request / Information 2123 – Total 2,495.
	Rede Social: Estação Conhecimento / Social Network Intranet: Knowledge Station	http://www.estacaoconhecimento.metrosp.com.br/	Rede com acesso externo. Incentiva o compartilhamento e disseminação de informações e conhecimentos, intercâmbio de ideias e visões sobre assuntos gerais e profissionais. Canal de relacionamento entre profissionais isento de hierarquia. / Network with external access. Encourages the sharing and the dissemination of information and knowledge, exchange of ideas and views on general and professional affairs. Relationship channel between professionals, free of hierarchy.
	Trabalhe no METRÔ-SP / Work at METRÔ-SP	http://www.metro.sp.gov.br/metro/trabalhe-conosco/trabalhe-conosco.aspx	
Usuários / Users	Suporte a usuários via website. / Support to users via the website.	Fale conosco – site do METRÔ-SP: http://www.metro.sp.gov.br/	Comunicação mais efetiva, direta e concisa. Maior visibilidade das questões do dia-a-dia e legitimidade das reivindicações, anseios e sugestões. / More effective, direct and concise communication. Greater visibility into the day-to-day issues and legitimacy of the claims, concerns and suggestions.
	Direto do Metrô: serviço on-line que informa a situação operacional de cada uma das quatro linhas do METRÔ-SP. Está disponível na versão para computadores e para celulares (mobile). / Direct Metro: online service which informs the operating situation of each of the four lines of METRÔ-SP. It is available in version for computers and mobile phones.	http://www.metro.sp.gov.br/sua-viagem/direto-metro/	Direto do Metrô publica ocorrências de velocidade reduzida nas linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás. Também são feitas postagens de notícias, curiosidades, eventos e outros assuntos. / Direct Metro publishes occurrences of reduced speed on Lines 1-Blue, 2-Green, 3-Red and 5-Lilac. Postings of news, curiosities, events and other matters are also made.
	SMS – Short Message Service sobre anormalidades no sistema aos usuários cadastrados / SMS – Short Message Service on abnormalities in the system to registered users.	http://www.metro.sp.gov.br/cadastre-se/index.aspx	Permite que o usuário receba antecipadamente a informação e reorganize o seu deslocamento. / Allows the user to receive in advance the information and reorganize its displacement.
	Declaração de Ocorrências Operacionais / Declaration of operational occurrences	http://www.metro.sp.gov.br/sua-viagem/declaracao-ocorrencias.aspx	Com a facilidade de acesso às “Declarações de Ocorrências Operacionais Diferenciadas” pelos usuários, as solicitações de informações ao METRÔ-SP sobre este tipo de ocorrência caíram de 5.121 manifestações, em 2011, para 2.774 manifestações, em 2012, representando uma variação de 45,8% menos de um ano para outro. / With the ease of access to the “Statements Of Operational Differentiated Occurrences” by users, requests for information to the METRÔ-SP on this type of occurrence fell to 5,121 manifestations, in 2011, to 2,774 manifestations, in 2012, representing a growth of 45.8% less than one year to another.
	Ouvidoria / Ombudsman	Ouvidoria: http://www.metro.sp.gov.br/ Atendimento pessoal – Rua Augusta, 1.626 – 3º andar – São Paulo/SP, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados, das 8h00 às 11h00 e das 13h00 às 16h00 Atendimento telefônico: 11-3371.7274, 3371.7275, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados, das 8h00 às 11h30 e das 13h00 às 16h30. / Ombudsman: http://www.metro.sp.gov.br/ Personal service - Rua Augusta, 1,626 – 3rd floor - São Paulo/SP, from Mon to Fri, except on holidays, from 8 AM to 11 AM and from 1 PM to 4 PM. Telephone service: 11-3371.7274, 3371.7275, Mon to Fri, except on holidays, from 8 AM to 11:30 AM and from 1 PM to 4:30 PM.	



Stakeholders / Stakeholders	Recursos e Processos / Resources and Processes	Canais de Engajamento / Engagement Channels	Benefícios e Resultados / Benefits and Results
Usuários / Users	Redes Sociais: gerenciamento das manifestações do público, criação de espaços de informação, debates e comunicação. A gestão constante permite antecipar, até evitar potenciais crises. / Social Networks: management of public demonstrations, creating opportunities for information, debates and communication. The management constant allows us to anticipate, to avoid potential crises.	Facebook http://www.facebook.com/metrosp	Existente desde janeiro de 2011 fechou dezembro de 2012 com mais de 16 mil fãs – “curtir”. / Since January 2011, closed December 2012 with more than 16 thousand fans – “like”.
		Twitter http://twitter.com/metrosp_oficial	Criado em 2009, possuía 45 mil seguidores em dezembro de 2012. / Created in 2009, had 45 thousand followers in December 2012.
	O monitoramento das redes sociais é feito das 7h30 às 20h00. / The monitoring of social networks is done from 7:30 AM to 8 PM.	Flickr http://www.flickr.com/photos/metrosp_oficial Mídia para compartilhamento de imagens, onde são postadas diversas fotos das estações, trens e eventos. / Media for sharing pictures, where several photos of the stations, trains and events are posted.	METRÔ-SP aparece em 5º lugar atrás da TV Cultura (1º), Sabesp (2º), Secretaria da Educação (3º) e Polícia Militar (4º) – (ranking do dia 25 de fevereiro de 2013). / METRÔ-SP appears in 5th place behind the TV Cultura (1), Sabesp (2), Secretary of Education (3rd) and Military Police (4th) - (ranking of February 25th, 2013).
		Youtube http://www.youtube.com/user/MetrospOficial Para compartilhamento de vídeos. / For Video Sharing.	METRÔ-SP aparece em 4º lugar, se posiciona atrás da TV Cultura (1º), Secretaria da Cultura (2º) e Governo do Estado (3º) – (ranking do dia 25 de fevereiro de 2013). / Metrô-SP appears in 4th place, positioned behind the TV Cultura (1), Secretary of Culture (2nd) and State Government (3rd) – (ranking of February 25th, 2013).
	Engajamento de grupos – “blogueiros”, donos de perfis populares no Twitter. / Engagement of groups – “bloggers”, owners of profiles popular on Twitter.		Realizados 12 eventos, entre reuniões e visitas técnicas em 2012. Resultado: METRÔ-SP ganhou colaboradores que auxiliam desde assuntos mais simples, como apontar falhas em um trem, até questões mais complexas, como organização dos fluxos em estações de grande movimento. / Conducted 12 events, between meetings and visits in 2012. Result: Metrô-SP won collaborators who help since matters more simple, such as pointing failures on a train, even more complex issues, such as organization of flows in stations of great movement.
	Central de Informações / Information Central		0800-770.7722, todos os dias das 5h30 às 23h30 / 0800-770.7722, every day from 5h30 to 23h30
	Telefone do usuário / User's Phone		Telefones ponto a ponto instalados nas estações Tatuapé, Tucuruvi e Sé, possibilitando aos usuários uma comunicação direta e gratuita com a Central de informações. / Point-to-point Phones installed in the stations Tatuapé, Tucuruvi and Sé, allowing users a direct and free communication with the information center.
	SMS Denúncia / SMS Complaint		Mensagens de celular por meio do telefone 97333-2252 / Cell phone messages through the phone 97333-2252
Atende Sé Presencial / Personal Service Sé Station		Estação Sé, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados, das 7h às 20h. / Sé Station, Mon to Fri, except on holidays, from 7 AM to 8 PM.	
Correio / Mail		Rua Vergueiro, 1200 – Paraíso – São Paulo / SP – CEP: 010504-000 – Fax: 11-3179.2053 / Rua Vergueiro, 1200 – Paraíso – São Paulo / SP – CEP: 010504-000 – Fax: 11-3179.2053	
Caixa de Sugestões / Suggestion Box		Em todas as estações. / All Stations.	
Cidadão / Citizen	Serviço de Informação ao Cidadão / Information Service to the Citizen	http://www.metro.sp.gov.br/sic/index.aspx	O Serviço de Informação ao Cidadão, previsto na Lei Federal Nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto Estadual Nº 58.052/2012, visa dar acesso ao cidadão, de forma facilitada, às informações sobre a gestão e atividades da Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ-SP. / The information service to the citizen, as provided for in Federal Law No. 12,527 /2011, regulated by State Decree No. 58,052 /2012, aims to give access to the citizen, in a simple form, to the information about the management and the activities of the São Paulo Metropolitan Company – METRÔ-SP.





Stakeholders / Stakeholders	Recursos e Processos / Resources and Processes	Canais de Engajamento / Engagement Channels	Benefícios e Resultados / Benefits and Results
Comunidade Local / Local Community	Central de Relacionamento com a Comunidade / Relationship Central with the Community	Pelo fale conosco, ou de 2ª a 6ª feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, pelos telefones: 3371-7521, 3371-7523, 3371-7524, 3371-7525, 3371-7526, Fax: 3371-7508. / Through the contact us, or from Mon to Fri, from 8 AM to 12 PM and from 1 PM to 5 PM, by phones: 3371-7521, 3371-7523, 3371-7524, 3371-7525, 3371-7526, Fax: 3371-7508.	
	Central de Relacionamento com a Comunidade – Linha 15-Prata / Central de Relacionamento com a Comunidade – Linha 15-Prata	Endereço: Rua Januário Cicco, 100 – São Lucas Telefone: 3715-1951 Horário de atendimento: de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 12h e das 13h às 17h. / Address: Rua Bernardino de Campos, 1624 - Campo Belo Phone: (11) 5041-2610 Opening Hours: Monday to Friday from 8 AM to 12 PM and from 1 PM to 5 PM.	
	Central de Relacionamento com a Comunidade – Linha 17-Ouro / Relationship Central with the Community – Line 17-Gold	Endereço: Rua Bernardino de Campos, 1624 – Campo Belo Telefone: (11) 5041-2610 / Address: Rua Bernardino de Campos, 1624 - Campo Belo Phone: (11) 5041-2610 Horário de atendimento: segunda-feira a sexta-feira das 8h às 12h e das 13h às 17h / Opening Hours: Monday to Friday from 8 AM to 12 PM and from 1 PM to 5 PM.	
Comunidade Técnica / Technical Community	Engajamento com várias associações entre elas: Associação de Engenheiros e Arquitetos de Metrô – AEAMESP; Associação Nacional de Transportes Públicos – ANTP; Benchmarking com Comunidade Internacional de Metrôs – CoMET; Associação Latino Americana de Metrôs – ALAMYS. /	Engagement with several associations between them: Association of Engineers and Architects of Metro – Brazil; National Association of Public Transport – ANTP; Benchmarking with International Community of Subways – CoMET; Latin American Association of Subways – ALAMYS.	
Público em Geral / General Public	Programa de Visitas Técnicas dedicadas à comunidade técnica, setores acadêmicos, empresas, representantes de governo, instituições, escolas, grupos e público em geral. Visitas monitoradas de segunda-feira ao sábado em horários pré-estabelecidos, de acordo com o local da visita e com os pré-requisitos estabelecidos (verifique antes de solicitar a visita). / Program of technical visits dedicated to the community technical sectors, academics, companies, representatives of government, institutions, schools, groups and the general public. monitored visits from monday to saturday at pre-established times, in accordance with the location of the visit and with the pre-established requirements (check before requesting the visit).	O local de visitas depende do roteiro escolhido e pode contemplar várias áreas do METRÔ-SP, tais como: Pátio de Manutenção, Estações, Salas Técnicas, Centro de Controle Operacional – CCO ou Obras. Os interessados deverão fazer o pré-agendamento da visita com até 90 dias de antecedência preenchendo o formulário específico no site. / The location of visits depends on the roadmap chosen and can include several areas of METRÔ-SP, such as: Yard Maintenance, stations, technical rooms, operational control center – BCC or works. Interested parties should make the pre-schedule visit with up to 90 days in advance by completing the specific form on the website.	O Programa recebeu até o final de 2010 aproximadamente 190 mil visitantes. / The Program has received up to the end of 2010 approximately 190 thousand visitors.
Governo / Government	Fóruns de discussão e comitês governamentais / Discussion Forums and governmental committees	Elaboração de políticas públicas, dentre outras atividades realizadas em conjunto com os órgãos governamentais, tanto da administração direta, quanto indireta. / Elaboration of public policies, among other activities carried out in conjunction with the government bodies, both the direct, as well as indirect administration.	
Imprensa / Press	Solicitações de Entrevistas, Reportagens, Releases / Requests for Interviews, Reports, Releases	http://www.metro.sp.gov.br/fale-conosco/imprensa.aspx	



Capítulo 07
Chapter 07

EXPANSÃO DA REDE

NETWORK EXPANSION

CRI 1.2

Rede Futura

Planejando uma rede de metrô

A rede de metrô é planejada para constituir um sistema de transporte compatível com a demanda da sociedade e com a dinâmica socioeconômica da metrópole em cenários futuros de desenvolvimento.

Para saber se os projetos de expansão ou reestruturação da rede de transportes atendem a demanda por transportes é preciso construir cenários e dimensionar como serão os deslocamentos no futuro.

Os estudos para definição da rede futura de metrô têm seu marco inicial no planejamento de transporte, após a realização das pesquisas de origem e destino das viagens das pessoas na metrópole, e devem considerar, como escopo mínimo para sua elaboração, as seguintes informações:

- as necessidades diárias de deslocamentos das pessoas para o desempenho de suas atividades cotidianas: trabalhar, estudar, atividades relacionadas a lazer, compras, saúde entre outras quantificáveis, para os dias atuais e para o futuro;
- as tendências de crescimento e de localização espacial da moradia das pessoas, dos empregos e das matrículas escolares;
- os corredores de transporte, como indicativo de deslocamentos, atual e futuro;
- as transformações e melhorias urbanas;
- e outros modos de transporte existentes.

Deste modo, é possível ter, como resultado do planejamento de transporte, um grupo de linhas de metrô que constituem a rede futura. Estas linhas passam por um processo de avaliação e priorização. O processo de avaliação tem como objetivo verificar se os segmentos representados inicialmente na rede seguem os critérios estabelecidos para as linhas como, por exemplo, carregamento na hora pico acima de certo valor. O processo de priorização tem como objetivo determinar, sob o ponto de vista dos critérios estabelecidos durante o estudo, o sequenciamento ideal para a implantação de cada linha ou trecho da linha que compõem a rede.

Future Network

Planning a subway network

The subway network is designed to provide a transport system compatible with the demands of the society and the socioeconomic dynamics of the metropolis in future scenarios of development.

To determine whether the expansion projects, or restructuring of the transport network, meets the demand for transport, it is necessary to build scenarios and scale the displacements in the future.

Studies to define the future metro network have its starting point in the transport planning, after conducting surveys of origin and destination of journeys from people in the metropolis, and it should be considered, as a minimal scope for development, the following information:

- *The daily displacement of people to perform their daily activities: work, studies, activities related to leisure, shopping, health and other quantifiable, for today and for the future;*
- *Growth trends and spatial location of persons' housing, jobs and school enrollment;*
- *Transport corridors, as an indicative of displacement, current and future;*
- *Urban transformations and improvements;*
- *And other modes of transport available.*

Thus, you can have as a result of transport planning, a group of subway lines which constitute the future network. These lines go through a process of evaluation and prioritization. The evaluation process is to verify if the segments represented initially in the network follow the criteria established for the lines, for example, loading time peak above a certain value. The prioritization aims to determine, from the point of view of the criteria during the study, the ideal sequencing for implementation of each line or section of line which constitutes the network.



Os critérios para a elaboração, avaliação ou priorização da rede podem ser estabelecidos de diversas maneiras, sendo a mais comum e proveitosa a discussão interna de técnicos com formações as mais diversas, de tal modo que o escopo seja bastante variado e abranja aspectos quantitativos e qualitativos.

É importante salientar que, no princípio, a rede será um ou mais desenhos sobre a mancha urbana da metrópole, cada qual seguindo um partido (conjunto de critérios, diretrizes, indicadores), que será avaliado para a definição final do desenho da rede.

A quantificação das necessidades diárias de deslocamentos das pessoas para o desempenho de suas atividades cotidianas para os dias atuais é feita a partir dos dados das pesquisas de origem e destino que o METRÔ-SP realiza na Região Metropolitana de São Paulo a cada 10 anos, desde 1967.

Além dos dados de viagens, a Pesquisa Origem e Destino fornece também dados sobre as condições socioeconômicas dos domicílios e das pessoas que neles residem, de tal modo que é possível estabelecer relações matemáticas entre as viagens de cada pessoa e/ou dos domicílios pesquisados. Assim, para os anos futuros, conhecendo-se as projeções demográficas, de empregos, de renda e de matrículas podem-se obter dados sobre a quantidade e qualidade das viagens a serem feitas naquele ano de projeto e, portanto, esboçar o desenho da rede com o sistema de transporte mais compatível com a demanda futura.

A rede de metrô é planejada para constituir um sistema de transporte compatível com a demanda da sociedade e com a dinâmica socioeconômica da metrópole em cenários futuros de desenvolvimento.

The criteria for the design, evaluation and prioritization of the network can be established in several ways. The most common and profitable is the internal discussion of the technical staff with the most diverse training, so the scope is very wide, and it covers quantitative and qualitative aspects.

Importantly, in principle, the network will be one or more drawings on the urban metropolis, each following a party (set of criteria, guidelines, indicators), which will be evaluated for the final definition of the network design.

The quantification of the daily movements of people to perform their daily activities is, currently, made from the survey data of origin and destination, which the METRÔ-SP performs in the Metropolitan Region of São Paulo every 10 years, since 1967.

Besides the journey data, the Origin and Destination Survey also provides data on the socio-economic conditions of households and persons residing in them, so that you can establish mathematical relationships between the travel of each person and/or the households surveyed. Consequently, for future years, knowing that the demographic, jobs, income and enrollment projections, data can be achieved on the quantity and quality of journeys to be made in that year of the project and, therefore, sketch a more compatible design of the network, with the transport system, for future demand.

The subway network is designed to provide a transport system compatible with the demands of the society and the socioeconomic dynamics of the metropolis in future scenarios of development.

Em seguida, a rede ou as redes são submetidas ao processo de codificação e simulação, para que possam ser quantificadas todas as informações inerentes ao estudo de transporte de pessoas, como volume transportado na hora pico e no dia, carregamento no trecho crítico, tempo de viagem. O processo de codificação consiste em fazer com que a rede que tem a forma de um desenho seja “transformada” em dados digitais que servirão de base para o carregamento dos programas computacionais próprios para simulação de sistema de transporte. O processo de simulação consiste na aplicação de rotinas computacionais para obtenção dos dados necessários à análise dos sistemas de transporte.

Nesta etapa pode acontecer de já surgir a necessidade de adaptação na rede, quando, por exemplo, uma linha apresentar carregamento muito baixo, ou o contrário, fazendo com que sejam necessárias intervenções no desenho da rede.

Com a obtenção dos dados resultantes da simulação de demanda e das demais informações estabelecidas para o processo de avaliação citado anteriormente, é feita a escolha das linhas que comporão a rede futura de metrô.

Estudos de previsão de demanda

Os estudos de previsão de demanda fornecem informações necessárias para a elaboração dos projetos, para a escolha de alternativas e para diversas fases dos empreendimentos: planejamento, projeto, implantação e operação.

Essas informações subsidiam desde os estudos iniciais de planejamento de transporte – Expansão da Rede Básica do METRÔ-SP, Priorização de Trechos ou Linhas, Viabilidade de Linhas de metrô, Impacto Ambiental, até os estudos de obtenção de recursos para financiamento dos projetos e obras, de dimensionamento de equipamentos nos projetos funcional e básico do empreendimento, envolvendo estações, paradas e terminais, equipamentos de sistema, dimensionamento de frota e determinação de custos operacionais, estudos de impactos tarifários e os de quantificação de benefícios sociais.

Subsequently, the network or networks are subjected to the process of coding and simulation, so that all the information inherent in the study of transport of persons can be quantified, such as the volume transported in the peak hour and the day, loads on the critical stretch, time trip. The encoding process consists in making the network, which has the shape of a design, and transforming it into digital data, as a basis for loading computer programs suitable for simulating the transport system. The simulation process consists of applying computational algorithms to obtain the data necessary for analysis of the transport systems.

In this step, it is possible to happen the need of adapting the network when, for example, a line presents a very low load, or vice versa, making interventions necessary in the network design.

After obtaining the data resulting from the simulation of demand, and the other information set for the evaluation process mentioned above, the choice is made of the lines which will compose the future METRÔ-SP network.

Studies of demand forecast

The studies provide demand forecast information necessary for the preparation of projects, in the choice of alternatives and various phases of the projects: planning, design, implementation and operation.

This information subsidize from the initial transport planning studies – METRÔ-SP Basic Network Expansion, Prioritization of Stretches or Lines, Feasibility of Lines, Environmental Impact, until obtaining resources to finance the projects and works, sizing of equipment in functional and basic designs of the project, involving stations, stops and terminals, system equipment, fleet sizing and determination of operating costs, fare impact studies and quantification of social benefits.



Esses estudos são elaborados com a utilização de modelos matemáticos, que procuram representar como as pessoas se deslocam no dia a dia. São realizados em duas fases:

- na primeira, são elaborados modelos alimentados pelas matrizes de viagem das Pesquisas Origem e Destino, que representam a situação atual dos deslocamentos das pessoas utilizando os meios de transporte existentes;
- na segunda, são representadas as situações futuras do transporte e projetadas as matrizes de viagem, para obtenção dos valores da demanda futura.

A modelagem de um sistema de transporte tem como objetivo desenvolver meios para previsão do fluxo de transporte ou tráfego. Baseado na compreensão atual dos mecanismos de interação entre o sistema de transporte e o sistema socioeconômico, um conjunto de modelos matemáticos é desenvolvido e utilizado para prever possíveis mudanças de fluxos ou tráfegos nas redes de transporte e seus impactos.

São utilizadas diversas técnicas de cálculo e manipulação de redes de transporte, com a aplicação de modelos matemáticos de projeção de demanda: geração, distribuição e divisão modal e construção de redes de tráfego e de transporte de passageiros para a representação da oferta de transporte.

Na rede do transporte individual são representadas as vias que compõem o sistema viário principal e as vias de maior porte onde transita o transporte coletivo. Na rede do transporte coletivo são representados o sistema sobre trilhos, o sistema sobre pneus e a política tarifária vigente em cada modo e na integração entre eles.

A validação destes modelos ocorre através do procedimento denominado calibração, que consiste em fazer ajustes em seus parâmetros de tal modo que os valores de demanda estimados para a situação atual, ou ano base do modelo, sejam próximos aos valores de demanda reais, fornecidos pela operação dos sistemas.

Utiliza-se o software EMME (Equilibre Multimodal, Multimodal Equilibrium), desenvolvido na Universidade de Montreal e aperfeiçoado e comercializado pela empresa canadense INRO Consultants, Inc.

These studies are designed with the use of mathematical models that looking forward to represent how people move from day to day. They are performed in two stages:

- *in the first, models fed by arrays of travel of Origin and Destination Surveys are elaborated, which represent the current state of displacement of people using the existing means of transport;*
- *secondly, the future transport situations are represented and travel matrices are projected to obtain the values of future demand.*

Modeling a transport system aims to develop means for predicting the transport stream or traffic. Based on current understanding of the mechanisms of interaction between the transport system and the socio-economic system, a set of mathematical models are developed and used to predict possible changes in traffic flows or transport networks and their impacts.

A number of techniques for calculating and manipulating transport networks, with the application of mathematical models of demand projection: generation, distribution and modal division and network construction traffic and passenger transport for the representation of the transport supply.

In the individual transport network are represented the routes which compose the main road system and the routes where public transport modes cross. In the public transport network are represented the rail system, the system on tires and the current tariff policy for each mode and its integrations.

The validation of these models is through a procedure called calibration, which is making adjustments to its parameters, so that the demand values estimated for the current situation, or the base year of the model, are close to those of the actual demand, provided by the systems operation.

We use the software EMME (Equilibre Multimodal, Multimodal Equilibrium), developed at the University of Montreal and perfected and marketed by the Canadian company INRO Consultants, Inc.

Todo o procedimento metodológico para a previsão das viagens futuras pode ser descrito, simplificada, da seguinte maneira:

- conhecimento do padrão atual de deslocamentos das pessoas (pesquisas de origem e destino);
- estabelecimento de relações entre as viagens atuais (ano base) e os motivos e modos pelos quais elas foram efetuadas (modelos de previsão de viagens);
- elaboração da projeção dos fatores que motivaram as viagens (cenários socioeconômicos prospectivos);
- aplicação dos fatores projetados às relações estabelecidas anteriormente para obtenção dos deslocamentos futuros (matrizes de viagens futuras);
- alocação das viagens futuras ao sistema de transporte proposto para obtenção da demanda que poderá ser atendida pelos vários modos de transporte (metrô, ônibus, trem, automóvel).

Estes procedimentos só são possíveis devido à sistemática de se fazer, a cada período de dez anos, uma pesquisa origem e destino de viagem, que permite levantar dados para a elaboração desses modelos.

Da Pesquisa O/D-2007 foram obtidas as matrizes de viagem da situação atual, que possibilitou a atualização da representação da demanda no modelo estratégico, bem como a elaboração dos novos modelos de projeção de demanda: geração, distribuição e divisão modal.

As informações socioeconômicas projetadas para os anos horizonte dos estudos são obtidas junto a Fundação SEADE – Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados e ao IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística complementando as variáveis necessárias para a obtenção das matrizes de viagem futuras.

O fluxograma abaixo apresenta resumidamente a sequência de atividades para a previsão de demanda de transporte e sua utilização nos projetos.

All of the methodological procedure for the prediction of future travel can be described, simply, as follows:

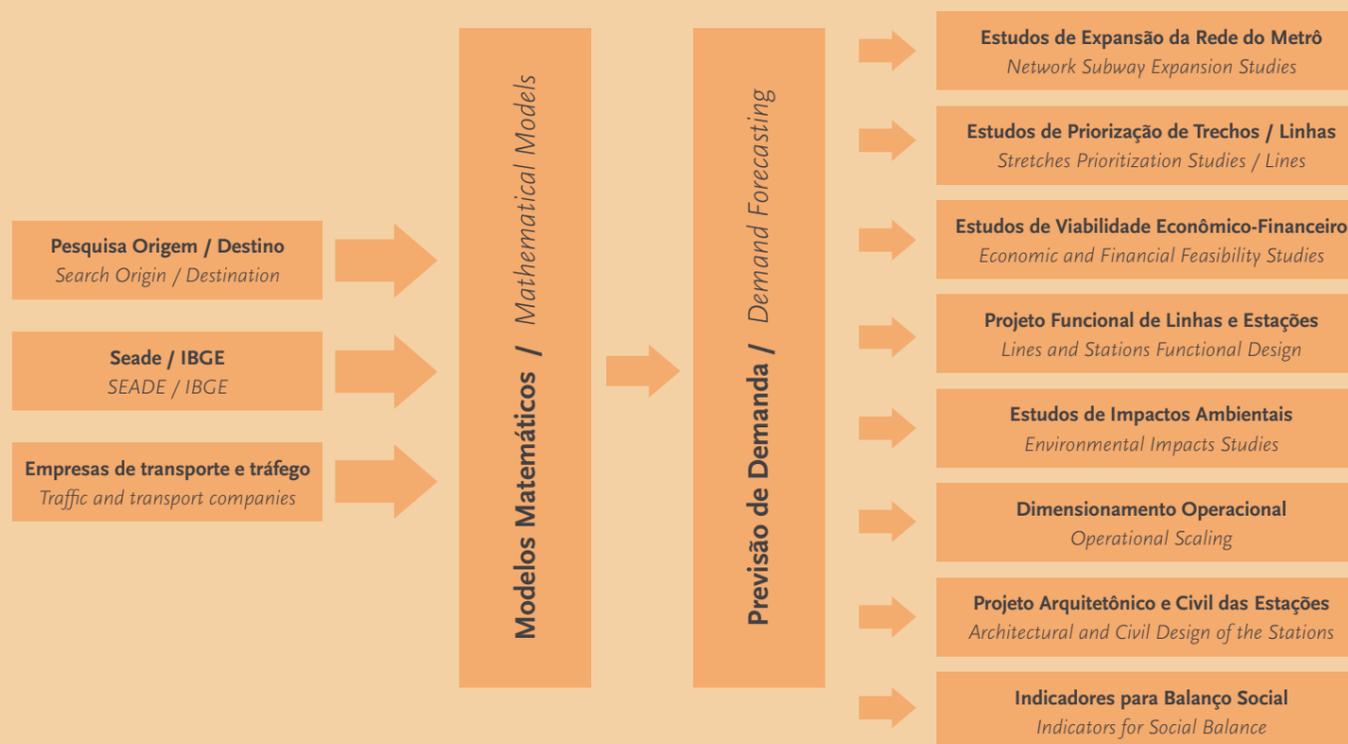
- Knowledge of current standard displacement of people (origin and destination surveys);
- Establishment of relations between the current travel (base year) and the reasons and ways in which they were made (travel forecasting models);
- Elaboration of the projection of the factors that motivated the journeys (prospective socioeconomic scenarios);
- Application of factors designed to relations previously established for obtaining future offsets (headquarters future travel);
- Allocation of future journeys to the transport system proposed for obtaining the demand that can be met by various modes of transport (metro, bus, train, automobile).

These procedures are only possible due to systematic procedure, every ten years, of a origin and destination journey research, which allows data to be collected for the development of these models.

From the O/D-2007 research, the journey matrices were obtained of the current situation, which made it possible to update the representation of the demand in the strategic model, as well as the development of new models of demand projection: generation, distribution and modal division.

The socioeconomic information designed for the future years of studies are obtained from SEADE – State System of Data Analysis and IBGE – Brazilian Institute of Geography and Statistics, complementing the variables necessary to obtain the future journey matrices.

The flowchart below summarizes the sequence of activities to forecast transport demand and its use in projects.



A pesquisa Origem e Destino

As pesquisas Origem e Destino ou OD são fundamentais para o planejamento de transporte, por fornecerem informações que permitem conhecer o padrão atual dos deslocamentos das pessoas na metrópole, a distribuição espacial dos fluxos de viagens e suas relações com as atividades que as motivam – trabalho, educação, compras, lazer, saúde e outros – de modo que, projetando-se essas atividades, possa-se também conhecer os fluxos no futuro.

A realização da pesquisa OD compreende basicamente três fases: planejamento da pesquisa, aplicação dos questionários em amostra de domicílios e tratamento dos dados coletados.

A fase de planejamento envolve a definição da área de estudo, da área de pesquisa e das suas subdivisões, que são as zonas de tráfego ou zonas de pesquisa; a preparação das bases cartográficas; o desenvolvimento do plano amostral, que consiste no dimensionamento e sorteio da amostra de domicílios; a elaboração dos questionários, dos manuais de instruções e do treinamento dos pesquisadores; e a divulgação tanto da realização da pesquisa, por meio de campanha de esclarecimento à população, antes do levantamento de dados, quanto dos resultados obtidos, ao final do levantamento.

Origin and Destination Survey

Origin and Destination Surveys, or OD, are critical to the transport planning, by providing information which allow us to know the current pattern of displacement of people in the metropolis, the spatial distribution of travel flows and their relation to the activities that motivate them – work, education, shopping, leisure, health and others – so that through projecting these activities, the flows in the future can also be known.

The OD research basically comprises three phases: research planning, application of questionnaires to a sample of households and processing of data collected.

The planning phase involves defining the study area, the research area and its subdivisions, which are traffic areas or research areas, and the preparation of cartographic databases, the development of the sampling plan, which consists of the design and drawing sample of households, the preparation of questionnaires, instruction manuals and training of researchers, and disseminating both conducting research, through awareness campaign to the population before the survey data, as the results obtained at the end of the survey.

Adota-se como unidade amostral para realização da pesquisa o domicílio, a partir do qual se obtém uma amostra de indivíduos e de viagens. Os dados de viagens devem corresponder aos de um dia típico de semana, de um mês letivo. Além das características das viagens, as características socioeconômicas das pessoas que as realizaram também são levantadas.

Os dados básicos sobre as viagens, obtidos junto aos moradores dos domicílios pesquisados são: endereços de origem e de destino das viagens; horários inicial e final das viagens, motivos, modos de transporte utilizados; tempos de acesso aos modos de transporte, entre outros. Os dados sobre os moradores são: gênero, idade, escolaridade, ocupação, renda individual, posse de automóvel particular e também os endereços de trabalho e de escola.

Na fase de coleta de dados a pesquisa é aplicada em uma amostra representativa de domicílios, selecionada em cada uma das zonas de tráfego. Os questionários são aplicados em todos os residentes dos domicílios sorteados.

Na fase de tratamento dos dados, a análise de consistência e os ajustes necessários são efetuados e são calculados e aplicados fatores para expandir os dados amostrais para o universo considerado. Após a montagem do banco de dados, as tabulações são processadas para produzir as informações necessárias aos estudos de planejamento.

Periodicidade da OD

Desde 1967, foram realizadas cinco pesquisas, em intervalos de dez anos. Na quinta edição da pesquisa, em 2007, que abrangeu todos os 39 municípios da RMSP, foram entrevistados os residentes de 30 mil domicílios, localizados em 460 zonas de pesquisa.

Como o intervalo de dez anos entre duas edições da pesquisa é muito extenso, considerando-se que as alterações socioeconômicas, na oferta de transportes e nas condições de circulação na metrópole alteram o padrão de deslocamento de sua população, em 2002 foi realizada uma aferição da pesquisa OD 1997. Com amostra reduzida para seis mil domicílios e um zoneamento mais agregado, de 31 zonas, a pesquisa de aferição teve como objetivo verificar alterações nos principais indicadores de viagens, dos quais se destacam o índice de mobilidade – número de viagens por habitante, e a divisão modal – repartição percentual das viagens motorizadas entre os modos coletivo e individual.

Esta mesma aferição está sendo realizada em 2012-2013, sob o nome de Pesquisa da Mobilidade da RMSP.



Adopted as a sampling unit for performing the household survey, from which it is obtained a sample of individuals and journeys. The travel data should correspond to a typical weekday, on a month term. In addition to the characteristics of the journeys, the socioeconomic characteristics of the people who participated are raised as well.

The basic data on the journey, obtained from the residents of the households surveyed are: source address and destination of journey, starting and final hours of journey, reasons, modes of transport used; time spent to access the modes, among others. Data on residents are: gender, age, education, occupation, individual income, ownership of a private automobile and also work and school addresses.

At the stage of data collection, the research is applied to a representative sample of households selected in each of the areas of traffic. The questionnaires are applied to all residents of the selected households.

At the stage of data processing, analysis of consistency and the necessary adjustments are made and factors are calculated and applied to expand the sample data for the universe considered. After assembling the database, charts are processed to produce the information necessary to the planning studies.

Periodicity of OD

Since 1967, five studies were performed at intervals of ten years. In the fifth edition of the survey in 2007, which covered all 39 districts of the MRSP, 30,000 households residents were interviewed, located in 460 areas of study.

As the ten-year interval between the two editions of the survey is too long, considering that the socioeconomic changes in the supply of transport and traffic conditions in the metropolis alter the pattern of displacement of its population, in 2002, it was carried out a measurement of the 1997 OD survey. With a reduced sample to six thousand households and a more aggregate zoning of 31 areas, the research aimed to verify the changes in key indicators of journey, among which are the mobility index – number of journeys per capita, and the modal division – the percentual share of motorized travels between the collective and individual modes.

This same standardization is being held in 2012-2013, under the name of the MRSP Mobility Research.



Chegada do METRÔ-SP na Região Metropolitana de São Paulo

Estudos para ampliação da rede metroviária preveem a ligação da capital a municípios da Região Metropolitana de São Paulo:

- **Linha 2-Verde, antes denominada Linha 15-Branca:** terá dois trechos em expansão: de Vila Madalena até Cerro Corá (com duas novas estações) e de Vila Prudente a Dutra (com dez novas estações), em uma ampliação de 15,5 km. A extensão a nordeste atenderá diversos bairros e subcentros de São Paulo, como Vila Prudente, Água Rasa, Vila Formosa, Vila Carrão, Vila Aricanduva e Penha de França, além da região de Vila Endres em Guarulhos.
- **Linha 4-Amarela: Luz (São Paulo) – Taboão da Serra:** o trecho original de Luz a Vila Sônia será ampliado até Taboão da Serra, que terá mais duas estações e 3,1 km operacionais.
- **Linha 18-Bronze: Tamanduateí (São Paulo) – Paço Municipal (São Bernardo do Campo):** A Linha 18-Bronze, operada no sistema monotrilho, ligará as estações Tamanduateí (onde se integrará com a Linha 2-Verde do METRÔ-SP e a Linha 10-Turquesa da CPTM) ao Paço Municipal em São Bernardo do Campo (onde encontra o corredor metropolitano ABD da EMTU), com 14,3 km e doze estações. Futuramente, fará integração com a Linha 20-Rosa na Estação Afonsina. A Linha 18-Bronze atenderá os municípios de São Caetano do Sul, São Bernardo do Campo, Santo André e São Paulo.

Estudos para ampliação da rede metroviária preveem a ligação da capital a municípios da Região Metropolitana de São Paulo (...)

The Arrival of METRÔ-SP in the Metropolitan Region of São Paulo

Studies for expansion of the subway network foresee the linking between the capital and the cities of the Metropolitan Region of São Paulo:

- **Line 2-Green, formerly known as Line 15-White:** there are two expanding stretches: Vila Madalena up to Cerro Corá (with ten new stations) and Vila Prudente to Dutra (with 12 new stations), at an increase of 15,5 km. The northeastern extent meets various districts and sub-centers of São Paulo, as Vila Prudente, Água Rasa, Vila Formosa, Vila Carrão, Vila Aricanduva and Penha de França, and the region of Vila Endres in Guarulhos.
- **Line 4-Yellow: Luz (São Paulo) – Taboão da Serra:** the original stretch of Luz to Vila Sônia will be extended until Taboão da Serra, which will have two more stations and 3,1 km operational.
- **Line 18-Bronze: Tamanduateí (São Paulo) – Paço Municipal (São Bernardo do Campo):** The Line 18-Bronze, operated on the monorail system, will connect the stations Tamanduateí (which will integrate with the METRÔ-SP Line 2-Green and the CPTM Line 10-Turquoise) to Paço Municipal in São Bernardo do Campo (where it meets the ABD metropolitan corridor from EMTU), with 14.3 km and twelve stations. In the future, it will integrate with Line 20-Pink Afonsina Station. The line 18-Bronze will serve the municipalities of São Caetano do Sul, São Bernardo do Campo, Santo André and São Paulo.

Studies for expansion of the subway network foresee the linking between the capital and the cities of the Metropolitan Region of São Paulo (...)

Linhas em Sistema Monotrilho

Está prevista a implantação de três linhas de monotrilho: Linhas 15-Prata e 17-Ouro em obras durante 2012 e a Linha 18-Bronze em fase de projeto.

A **Linha 15-Prata** contará com 17 estações ao longo de 24,5 km de extensão. Seu trajeto se inicia na estação Ipiranga, onde se integrará à CPTM por meio da Linha 10-Turquesa e à Linha 2-Verde do METRÔ-SP em Vila Prudente e aos Terminais de ônibus de Vila Prudente, Sapopemba, São Mateus e Cidade Tiradentes.

Sua Implantação proporcionará à população do extremo leste da cidade de São Paulo, uma integração direta com as regiões centrais da cidade, além de suprir com transporte de qualidade, uma região com grande demanda pelo transporte público.

A **Linha 17-Ouro** ligará o Aeroporto de Congonhas através de uma ligação perimetral ao sistema sobre trilhos das regiões sul e sudeste da cidade de São Paulo. Com extensão de 17,7 km contará com 18 estações. Irá se integrar à Linha 1-Azul na estação Jabaquara (METRÔ-SP), com a Linha 5-Lilás, na estação Água Espraiada (METRÔ-SP), com a Linha 9-Esmeralda, na estação Morumbi (CPTM) e com a Linha 4-Amarela, na estação São Paulo-Morumbi (ViaQuatro).

Sua implantação proporcionará à população maior mobilidade urbana, levando seus passageiros para o Aeroporto de Congonhas, interligando-os com outros equipamentos urbanos regionais como: hospitais, hotéis, shoppings centers, bem como aos principais centros comerciais da cidade, por meio da rede metroferroviária.

A **Linha 18 - Bronze** atenderá os municípios de São Caetano do Sul, São Bernardo do Campo, Santo André e São Paulo, contando com 12 estações ao longo de 14,3 km e se integrará à Linha 2-Verde do METRÔ-SP e à Linha 10-Turquesa da CPTM, na estações Tamanduateí. No Paço Municipal em São Bernardo do Campo cruzará com o corredor metropolitano ABD da EMTU e futuramente com a Linha 20-Rosa na estação Afonsina.

Monorail System Lines

The implementation of three monorail lines is expected: Lines 15-Silver and 17-Gold are under construction in 2012, and Line 18-Bronze is under design.

The Line 15-Silver will count with 17 stations along its 24.5 km. Its pathway begins at Ipiranga Station, which will integrate with CPTM through Line 10-Turquoise, with METRÔ-SP Line 2-Green at Vila Prudente, and with the bus terminals of Vila Prudente, Sapopemba, São Mateus and Cidade Tiradentes.

Its deployment will provide for the east end population of the city of São Paulo, a direct integration with the central regions of the city, besides supplying, with a qualitative transport, a region with a high demand for public transport.

The Line 17-Gold will connect Congonhas Airport through a perimeter, linking the railing system of the south and southeast of the city of São Paulo. With a length of 17.7 km, it will count with 18 stations. It will integrate with Line 1-Blue at Jabaquara Station (METRÔ-SP), with Line 5-Lilac at Água Espraiada Station (METRÔ-SP), with Line 9-Emerald at Morumbi Station (CPTM) and with Line 4-Yellow at São Paulo-Morumbi Station (ViaQuatro).

Its deployment will provide greater mobility to the urban population, taking its passengers to Congonhas Airport, linking them with other regional urban facilities such as hospitals, hotels, shopping malls, as well as to the main shopping centers of the city, through the subway network.

The Line 18-Bronze will serve the municipalities of São Caetano do Sul, São Bernardo do Campo, Santo André and São Paulo, with 12 stations along 14.3 km and it will join the Line 2-Green (METRÔ-SP) and line 10-Turquoise (CPTM) at Tamanduateí station. At City Hall, in São Bernardo do Campo, it will intersect the EMTU's ABD metropolitan corridor and, in the future, with the Line 20-Pink at Afonsina station.



Sua implantação deve induzir a requalificação urbana no entorno das Avenidas Lauro Gomes e Guido Aliberti, auxiliando nas ligações entre as duas margens do Córrego dos Meninos. Em seu trajeto a linha servirá a áreas carentes de transporte, como Heliópolis, e a equipamentos educacionais importantes do ABC, como Uniban, Instituto Mauá, Universidade Metodista, Fundação Santo André e Universidade Municipal de São Caetano do Sul.

A **Linha 18-Bronze** será implantada no modelo de PPP. O projeto já tem a aprovação do Conselho Gestor de PPP do Estado, que autorizou, no final de dezembro de 2012, a realização da audiência e consulta pública, com previsão de publicação do edital para o primeiro semestre de 2013. O relatório de estudo ambiental EIA-Rima está concluído, protocolado na Cetesb e em fase de aprovação da Licença Ambiental Prévia – LAP.

O Paisagismo como medida compensatória das obras e indutora de melhorias urbanas nas regiões que serão atendidas pelo sistema monotrilho

O monotrilho é um sistema de transporte de passageiros, no qual os trens com tração elétrica trafegam sobre uma via elevada sustentada por pilares de concreto. Sua estrutura é leve e harmoniosa, pouco interferindo com a passagem de luz natural e possibilitando a rearborização sob a via elevada e do entorno imediato.

A implantação desse sistema de transporte se adequa às variações das configurações urbanas existentes ao longo do trajeto, ocorrendo preferencialmente nos canteiros centrais de grandes avenidas ou em suas laterais, quando a configuração viária permite.

Ao longo do trajeto de um monotrilho existe um número significativo de árvores, nativas e exóticas, que precisam ser manejadas a fim de possibilitar sua implantação. Para tanto, são requeridas junto ao órgão ambiental (SVMA/DEPAVE) do município de São Paulo, autorizações para este manejo obtidas por meio de Termos de Compromisso Ambiental – TCA.

Its implementation should induce urban regeneration in the surroundings of the Avenidas Lauro Gomes and Guido Aliberti, assisting in the links between the two banks of the Córrego dos Meninos. On its path, the line will supply transport underserved areas, such as Heliópolis, and important educational equipment from the ABC area, such as Uniban, Instituto Mauá, the Methodist University, Fundação Santo André and the City University of São Caetano do Sul.

The Line 18-Bronze will be implemented under the PPP model. The project already has the approval of the PPP Management Board of the State, which authorized, at the end of December 2012, the hearing and public consultation, scheduled for publication on the public notice in the first half of 2013. The EIA-Rima Environmental Study Report is completed, filed at Cetesb, and under approval phase of the Preliminary Environmental License – LAP.

The Landscaping as compensatory measure of works and urban upgrading inducer of the regions that will be served by the monorail system

The monorail is a transport system for passengers, in which electric driven trains travel over an elevated track supported by concrete pillars. Its structure is light and smooth, slightly interfering with the passage of natural light and allowing reforestation under the elevated track and the immediate surroundings.

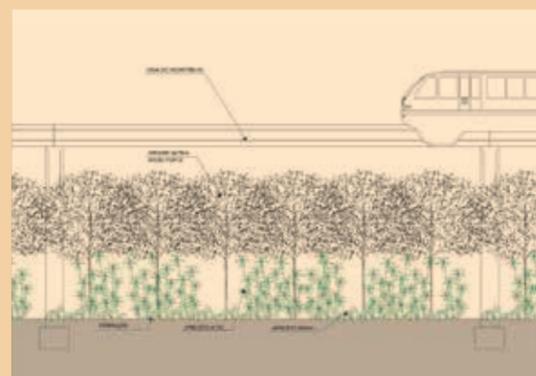
The implementation of this system of transport suits variations of existing urban configurations along the path, preferably occurring in the corridors of major avenues or on their sides when the road configuration allows.

Along the path of a monorail there is a significant number of trees, native and exotic, which need to be managed in order to enable its implementation. To that end, are required to the environmental agency (SVMA/DEPAVE) of São Paulo, authorizations for this management, obtained through the Environmental Commitment Terms – TCA.

A fim de subsidiar estas autorizações, são desenvolvidos estudos considerando o método construtivo, as atividades da obra, a localização das fundações e pilares, o cronograma de execução da obra, a localização e a identificação prévia das árvores existentes, de modo a determinar a real necessidade do manejo arbóreo. Em decorrência do manejo autorizado são previstas compensações, que podem ocorrer por meio do plantio de novas árvores, conversão em obras e serviços em imóvel público existente, como por exemplo, praças, parques, ou até mesmo por meio da conversão em valores a serem depositados no Fundo Especial do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável da Cidade de São Paulo – FEMA.

O METRÔ-SP, buscando potencializar os benefícios sociais, ambientais e urbanos gerados com a implantação do transporte sobre trilhos e atender aos requisitos da legislação ambiental, tem como meta a incorporação, aos projetos paisagísticos dos empreendimentos da Linha 15-Prata e Linha 17-Ouro, de plantios de novas árvores, implantação de calçadas verdes e demais serviços para a consolidação destes benefícios.

Na Linha 15-Prata, onde a via elevada estará localizada sobre o canteiro central das avenidas Professor Luiz Ignácio de Anhaia Mello, Sapopemba, Ragueb Chohfi, Estrada do Iguatemi e Metalúrgicos, o plantio de novas árvores se dará sob a via elevada que, juntamente com o enriquecimento da vegetação do entorno, criará um “Corredor Verde” de Vila Prudente à Cidade Tiradentes em um percurso de 24,5 km, totalmente integrado por meio da futura ciclovía que percorrerá toda a extensão do empreendimento.



In order to support these authorizations, studies are developed considering the construction method, the activities of the work, the location of the foundations and pillars, the implemented schedule of the project, the location and the prior identification of existing trees, in order to determine the actual need of arboreal management. As a result of the authorized management, compensations are provided, which may occur through the planting of new trees, conversion works and services in existing public property, such as squares, parks, or even through the conversion into amounts to be deposited in the Special Fund for the Environment and Sustainable Development of the City of São Paulo – FEMA.

The METRÔ-SP, trying to boost the social, environmental and urban benefits generated with the implementation of transport on tracks and to meet the requirements of environmental legislation, it aims to incorporate the landscape projects on Line 15-Silver and Line 17-Gold works, through the planting of new trees, deployment of green sidewalks and other services for the consolidation of these benefits.

Line 15-Silver, where the elevated track will be located on the center of the avenues Professor Luiz Ignácio de Anhaia Mello, Sapopemba RaguebChohfi, Estrada do Iguatemi and Metalúrgicos, the planting of new trees shall be under the elevated track that, along with the enrichment of the surrounding vegetation, will create a “Green Corridor” from Vila Prudente to Cidade Tiradentes, in a route of 24.5 km, fully integrated through the future bike lane that will follow the full length of the project.



Na Linha 17-Ouro, a via elevada será implantada nas avenidas Jornalista Roberto Marinho, Marginal Pinheiros, Jorge João Saad, Washington Luis, dentre outras vias públicas, no canteiro central ou lateralmente ao leito carroçável, em função das características técnicas de cada via. O plantio de novas árvores se dará sob as vias elevadas, quando possível, ou em áreas lindeiras ao empreendimento, sempre de forma a potencializar os benefícios ao longo das áreas de implantação do empreendimento.

Em 2012, foi iniciado o plantio das árvores nas calçadas verdes do entorno imediato do empreendimento da Linha 15-Prata e em áreas lindeiras ao empreendimento na Linha 17-Ouro. Até o final das obras serão concluídos os plantios sob os elevados, praças e áreas verdes do entorno, conectando os empreendimentos aos parques e áreas verdes ao longo de seus percursos. Com isso pretende-se atingir densidades arbóreas superiores às existentes antes do início das obras de implantação dos monotrilhos, induzindo assim melhorias ambientais e urbanas.

Além das melhorias por meio do plantio de árvores e da implantação de calçadas verdes, o METRÔ-SP irá aplicar recursos em unidades de conservação municipais e/ou estaduais, em atendimento à Lei Federal 9.985/00, que criou o Sistema Nacional de Unidades de Conservação – SNUC. As unidades de conservação escolhidas pelo órgão ambiental para aplicação desse recurso em função da implantação da Linha 17-Ouro são o Parque Estadual Fontes do Ipiranga – PEFI, com uma área de 526 hectares, localizado no bairro da Água Funda e o Parque Natural Municipal Cratera de Colônia, com uma área de aproximadamente 53 hectares, localizado no bairro de Parelheiros, ambos no município de São Paulo.

A unidade de conservação contemplada com recursos provenientes da Linha 15-Prata é o Parque Natural Municipal Fazenda do Carmo, inserido integralmente na Área de Proteção Ambiental Parque e Fazenda do Carmo, com uma área total de 447 hectares, localizado no município de São Paulo, e a própria APA Parque e Fazenda do Carmo, com uma área de 867,60 hectares que será contemplada com recursos do METRÔ-SP para a realização de seu Plano de Manejo.

In the Line 17-Gold, the elevated track will be located in the avenues Jornalista Roberto Marinho, Marginal Pinheiros, João Jorge Saad, Washington Luis, among other roads, on the central corridor or beside to the carriageway, depending on the technical characteristics of each route. The planting of new trees shall be under the elevated roads, whenever possible, or in areas bordering the enterprise, always so as to maximize the benefits over the areas of the implementation of the project.

In 2012, the planting of trees started on the green sidewalks of the immediate surroundings of the project Line 15-Silver and on the neighboring areas to the venture of Line 17-Gold. By the end of the works, the planting will be completed under the bridges, squares and green surrounding areas, connecting businesses to parks and green areas along their routes. This is intended to achieve tree densities higher than those before the start of the works of monorail implementation, thus, inducing environmental and urban improvements.

In addition to the improvements through the planting of trees and the deployment of green sidewalks, the METRÔ-SP will invest resources in municipal and/or state conservation units, in accordance to the Federal Law 9.985/00, which created the National System of Conservation Units – SNUC. Protected areas chosen by the environmental agency for the implementation of this feature, due to the implementation of Line 17-Gold are the State Park Fontes do Ipiranga – PEFI, with an area of 526 hectares, located in the neighborhood of Água Funda and the Municipal Natural Park Cratera de Colônia, with an area of approximately 53 hectares, located in the district Parelheiros, both in São Paulo.

The conservation unit awarded with funds from the Line 15-Silver is the Municipal Natural Park Fazenda do Carmo, inserted fully in the Environmental Protection Area Park and Fazenda do Carmo, with a total area of 447 hectares, located in the municipality of São Paulo, and also both APA Park and Fazenda do Carmo, with an area of 867.60 hectares, which will be covered with funds from the METRÔ-SP to conduct its Management Plan.

Expansão da Rede Metroviária – Ações 2012

Metro Network Expansion – Actions 2012

Expansão / Expansion	Características / Characteristics	Ações 2011 / Actions 2011	Ações 2012 / Actions 2012
Linha 2-Verde / <i>Line 2-Green</i>	<p>Vila Prudente – Ticoatira (extensão da Linha 2-Verde na direção nordeste) / Vila Prudente – Ticoatira (extension of Line 2-Green toward northeast)</p> <p>Novos trechos de expansão: / New stretches of expansion:</p> <p>Vila Madalena até Cerro Corá – duas novas estações / Vila Madalena to Cerro Corá – two new stations</p> <p>Vila Prudente a Dutra – 10 novas estações e extensão de 15,5 km. / Vila Prudente Dutra – 10 new stations and extension of 15.5 km.</p> <p>Na extensão a nordeste atenderá diversos bairros e subcentros de São Paulo: Vila Prudente, Água Rasa, Vila Formosa, Vila Carrão, Vila Aricanduva e Penha de França, além da região de Vila Endres em Guarulhos. / The extension to the northeast will meet various neighborhoods and subcentres of São Paulo: Vila Prudente, Água Rasa, Vila Formosa, Vila Carrão, Vila Aricanduva River and Penha da França, in addition to the region of Vila Endres in Guarulhos.</p> <p>Além das atuais integrações em operação, os novos trechos serão integrados à: / In addition to the current integrations into operation, the new sections will be integrated to:</p> <p>Linha 15-Prata (Ipiranga – Hospital Cidade Tiradentes) na Estação Vila Prudente, às linhas 18-Bronze e 10-Turquesa da CPTM na Estação Tamanduateí, à Linha 3-Vermelha, na Estação Penha e à Linha 12-Safira da CPTM na Estação Ticoatira, além da Linha 20-Rosa em Cerro Corá. / Line 15-Silver (Ipiranga – Hospital Cidade Tiradentes) in station Vila Prudente, CPTM's Lines 18-Bronze and 10-Turquoise in Tamanduateí Station, Line 3-Red, in Penha station and the CPTM's Line 12-Sapphire in Ticoatira Station, in addition to Line 20-Pink in Cerro Corá.</p>	<p>Contratados os projetos básicos, as sondagens e ensaios geotécnicos. / Hired the basic projects, surveys and geotechnical tests.</p> <p>Revisado o projeto funcional incluindo três novas estações, sendo duas estendendo a linha até o Parque Novo Mundo e uma intermediária para atender a região do bairro Nova Manchester, que demandará a contratação, em 2012, destes novos projetos básicos. / Reviewed the functional project including three new stations, being two extending the line to the Parque Novo Mundo and a mid to serve the region of Nova Manchester, which will require the hiring, in 2012, of these new basic projects.</p> <p>Início também da contratação do laudo macro e cadastro individual de imóveis de todo o trecho, bem como o cadastro de interferências. / Started also the hiring of macro report and individual register of buildings of the entire stretch, as well as the register of interferences.</p> <p>Início da contratação dos ensaios de vibração e ruídos e do levantamento topográfico do novo trecho até Parque Novo Mundo. / Started the recruitment of tests of vibration and noise, and the topographic survey of the new stretch until Parque Novo Mundo.</p>	<p>Elaborados os projetos básicos e as sondagens e ensaios geotécnicos até a Estação Vila Formosa, dando continuidade a elaboração até Ticoatira. / Prepared the basic projects and surveys and geotechnical tests until the station Vila Formosa, giving continuity to elaboration until Ticoatira.</p> <p>Contratados os ensaios de vibração e ruídos e do levantamento topográfico do novo trecho até Parque Novo Mundo. / Hired tests of vibration and noise, and the topographic survey of the new stretch until Park New World.</p> <p>Iniciada contratação dos projetos executivos e do gerenciamento e análise destes projetos até Vila Formosa. / Started hiring of executive projects and the management and analysis of these projects until Vila Formosa.</p> <p>Elaborado EIA/RIMA para o trecho Vila Prudente – Dutra da Linha 2-Verde e encontra-se em fase de análise os pedidos de Licença Prévia – LP. / Prepared EIA/RIMA for the stretch Vila Prudente – Dutra of Line 2-Green and it is at the stage of applications analysis for Advanced License – LP.</p>

Expansão / Expansion	Características / Characteristics	Ações 2011 / Actions 2011	Ações 2012 / Actions 2012
Linha 4-Amarela / <i>Line 4-Yellow</i>	<p>Parceria Público-privada: concessão da operação à concessionária ViaQuatro. / Public-private Partnership operation: granting of the concessionaire ViaQuatro.</p> <p>12,9 km de extensão / 12.9 Km of extension</p> <p>11 estações / 11 Stations</p> <p>Fase I: / Phase I:</p> <p>Construção estações Butantã, Pinheiros, Faria Lima, República e Luz. / Construction of the stations Butantã, Pinheiros, Faria Lima, República and Luz.</p> <p>Construção parcial das estações São Paulo-Morumbi, Fradique Coutinho, Oscar Freire e Higiênópolis-Mackenzie, um pátio de manutenção 12,8 km de túneis. / Partial Construction of the stations São Paulo-Morumbi, Fradique Coutinho, Oscar Freire and Higiênópolis-Mackenzie, A maintenance patio 12.8 Km of tunnels.</p> <p>Fase II: / Phase II:</p> <p>Conclusão Estações São Paulo-Morumbi, Fradique Coutinho, Oscar Freire e Higiênópolis-Mackenzie, construção da estação Vila Sônia e de terminal de ônibus urbano. / Conclusion of the Stations São Paulo-Morumbi, Fradique Coutinho, Oscar Freire and Higiênópolis-Mackenzie, Construction of the station Vila Sônia and the Urban bus terminal.</p> <p>Fase III: / Phase III:</p> <p>extensão da Linha 4-Amarela até Taboão da Serra / Stretch Line 4-Yellow until Taboão da Serra</p> <p>mais duas estações e 3,1 km operacionais. / Two more stations and 3.1 km operational.</p>	<p>Construção integral de seis estações e parcial de quatro estações, um pátio de manutenção e 12,8 km de túneis. / Full construction of six stations and part of four stations, a maintenance patio and 12.8 km of tunnels.</p> <p>Obtida a Licença Ambiental de Operação para as estações Butantã, Pinheiros, Luz e República e a Licença de Instalação para a Estação Vila Sônia. / Obtained the Environmental Operating License for the stations Butantã, Pinheiros, Luz and República and the Installation License for Vila Sônia Station.</p> <p>A passarela que liga as estações do METRÔ-SP e da CPTM em Pinheiros começou a ser usada em junho de 2011, completando a integração entre as linhas 4-Amarela e 9-Esmeralda da CPTM. / The walkway that connects the stations of Metrô-SP and CPTM in Pinheiros began to be used in June of 2011, completing the integration between the Lines 4-Yellow and 9-Emerald CPTM.</p> <p>Inauguração das estações Luz e República. / Inauguration of Luz and República Stations.</p> <p>Contratados os projetos executivos para a implantação da fase 2 / Hired the executive projects for the implementation of phase 2</p>	<p>Contratadas as obras para a implantação da fase II, com previsão de término em 2014. / The works hired for the deployment of phase II, which is scheduled to end in 2014.</p> <p>Dado prosseguimento aos projetos funcionais, básicos, sondagens e ensaios geotécnicos para a fase III. / Given continuation of projects, basic functional, surveys and geotechnical tests for phase III.</p>

Expansão / Expansion	Características / Characteristics	Ações 2011 / Actions 2011	Ações 2012 / Actions 2012
Linha 5-Lilás / Line 5-Lilac	Trecho Largo Treze – Adolfo Pinheiro: / Stretch Largo Treze – Adolfo Pinheiro:	Em andamento a execução das obras civis deste trecho. / The implementation of the civil works of this stretch are on its way.	Em andamento a execução das obras civis deste trecho (lote 01). Concluídas as escavações dos túneis e iniciadas as atividades para a implantação da via permanente. / In progress the implementation of the civil works of this stretch (lot 01). Completed the excavation of tunnels and initiated the activities for the implementation of the permanent way. A obra bruta do corpo da Estação Adolfo Pinheiro está na fase final de conclusão e os serviços de acabamento, comunicação visual e hidráulica estão em fase final de contratação. / The gross work of the body of Adolfo Pinheiro Station is at its final stage of completion and the finishing services, visual communication and hydraulics are in their final stages of recruitment.
	Trecho Adolfo Pinheiro – Chácara Klabin / Stretch Adolfo Pinheiro – Chácara Klabin 11,5 km de extensão / 11.5 Km of extension 11 novas estações / 11 New stations 26 trens / 26 Trains	Concluído o processo licitatório para a contratação da execução das obras civis e da superestrutura da via permanente do trecho a partir da Estação Adolfo Pinheiro até a Estação Chácara Klabin – lotes 02 a 08, bem como o projeto executivo e sondagens e ensaios geotécnicos deste trecho. / Completed the bidding process for the hiring of the implementation of civil works and the superstructure of the permanent way the stretch from the Adolfo Pinheiro Station to the Chácara Klabin Station (lots 02 to 08), as well as the executive project and surveys and geotechnical tests of this stretch. Os contratos foram suspensos temporariamente, mas continuam em andamento as providências para obtenção de imissão de posse dos imóveis desapropriados desses lotes. / The contracts have been temporarily suspended, but are still in progress the arrangements for obtaining the imission for the possession of the dispossessed properties of these lots.	A execução das obras civis e da superestrutura da via permanente dos trechos a partir da Estação Adolfo Pinheiro até a Estação Chácara Klabin e do Pátio Guido Caloi (lotes 02 a 08) está em andamento. / The implementation of the civil works and the superstructure of the permanent way of excerpts from the Adolfo Pinheiro station until the Chácara Klabin station and the Guido Caloi Patio (lots 02 to 08) is in progress. Iniciados os serviços no Pátio Guido Caloi para a instalação das fábricas de anéis das tuneladoras (shield). As tuneladoras singelas estão em fabricação e a tuneladora dupla já foi restaurada e está disponível. / Started the services on the Patio Guido Caloi for the installation of the factories of rings of the Tunnel boring machine (shield). The single Tunnel boring machine are in manufacture and the double Tunnel boring machine has been restored and it is available. Material rodante e equipamentos: estão em andamento os processos licitatórios para o fornecimento de 26 novos trens, com seis carros cada, sistema de sinalização e controle, sistema de transmissão de dados e portas de plataforma. / Rolling stock and equipment: are in progress the tendering procedures for the supply of 26 new trains, with six cars each, signalling and control system, data transmission and dock doors.
	Novo Trecho liga Largo Treze à 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. / New Stretch Linking Largo Treze to Chácara Klabin, in the district of Vila Mariana, integrating with the Line 1-Blue, in Santa Cruz Station, and with the Line 2-Green, in Chácara Klabin Station.		
	Haverá integração com a Linha 17-Ouro na futura Estação Campo Belo e com a Linha 20-Rosa na futura Estação Moema. / There will be integration with the Line 17-Gold in the future Campo Belo station and with Line 20-Pink in the future Moema Station.		
	Trecho Capão Redondo – Jardim Ângela / Stretch Capão Redondo – Jardim Ângela		Em processo a contratação do projeto funcional da ligação Capão Redondo – Jardim Ângela / In the process of hiring of the functional project's of the connection Capão Redondo – Jardim Ângela Iniciado projeto básico de uma passarela na Estação Capão Redondo para melhorar o acesso na região. / Started the basic design of a walkway on the Capão Redondo Station to improve access in the region.

Expansão / Expansion	Características / Characteristics	Ações 2011 / Actions 2011	Ações 2012 / Actions 2012
Linha 6-Laranja / Line 6-Orange	Parceria Público-privada: / Public-private Partnership: Brasilândia a São Joaquim. / Brasilândia to São Joaquim. 16 km de extensão. / 16 km in length. 15 estações / 15 Stations Atende os bairros de Brasilândia, Freguesia do Ó, Pompeia, Perdizes, Pacaembú, Higienópolis, Consolação e Bela Vista / Serves the districts of Brasilândia in Freguesia do Ó, Pompeia, Perdizes, Pacaembu, Higienopolis, Consolação and Bela Vista Integra com as linhas 7 e 8 da CPTM, na futura Estação Água Branca; Linha 4-Amarela, na futura Estação Higienópolis-Mackenzie; e Linha 1-Azul, na Estação São Joaquim. / Integrates with CPTM's lines 7 and 8, in the future Água Branca Station; Line 4-Yellow, in the future Higienópolis-Mackenzie Station; and Line 1-Blue, in São Joaquim Station. Demanda prevista é de 633,6 mil passageiros/dia, na fase I. / Demand Forecasted is of 633.6 thousand passengers/day, in phase I. Beneficia grandes centros educacionais, como UNIP – Universidade Paulista, PUC – Pontifícia Universidade Católica, FAAP – Fundação Armando Álvares Penteado, Mackenzie e FMU – Faculdade Metropolitanas Unidas. / Benefits from major educational centers, as UNIP – Universidade Paulista, PUC – Pontifical Catholic University, FAAP – Fundacao Armando Alvares Penteado, Mackenzie and FMU – Faculty Metropolitanas.	Elaborados os projetos básicos, levantamento topográfico, executadas as sondagens e ensaios geotécnicos. / Prepared the basic projects, topographic survey, surveys and geotechnical tests were carried out. Contratado e elaborado o laudo macro. Início do processo de contratação do cadastro individual de imóveis para permitira desapropriação. / Hired and prepared the macro report. Beginning of the hiring process of individual register of buildings to allow expropriation. Em análise na SMA, o pedido de Licença Prévia para o trecho Brasilândia – São Joaquim. / In analysis at SMA, the license application prior to the stretch Brasilândia – São Joaquim.	Foi obtida a aprovação final do Conselho Gestor do Programa de Parcerias Público-privadas para publicação do edital. / It was obtained the final approval of the Council Program Manager of public-private partnerships for the publication of the notice. Em processo de conclusão a análise do pedido de licença prévia para o trecho Brasilândia – São Joaquim da Linha 6-Laranja. / In the completing process the examination of the application for a license prior to the stretch Brasilândia – São Joaquim on Line 6-Orange.
Linha 15-Prata / Line 15-Silver	Ligação entre a Vila Prudente e Hospital Cidade Tiradentes, passando por Oratório, São Lucas, Camilo Haddad, Vila Tolstói, Vila União, Jardim Planalto, Sapopemba, Fazenda da Juta, São Mateus, Iguatemi, Jequiriçá, Jacu-Pessêgo, Érico Semer, Márcio Beck, Cidade Tiradentes e Hospital Cidade Tiradentes. / Connection between Vila Prudente and Hospital Cidade Tiradentes, passing through Oratório, São Lucas, Camilo Haddad, Vila Tolstói, Vila União, Jardim Planalto, Sapopemba, Fazenda da Juta, São Mateus, Iguatemi, Jequiriçá, Jacu-Pessêgo, Érico Semer, Márcio Beck, Cidade Tiradentes and Hospital Cidade Tiradentes.	Contratados e em desenvolvimento os projetos básicos das estações e pátio Ragueb Chohfi, sondagens, ensaios geotécnicos e avaliação imobiliária dos perímetros de desapropriação que serão objeto de decreto de utilidade pública. / Hired and in developing stage the basic projects of Ragueb Chohfi stations and patio, surveys, geotechnical testing and evaluation of the real estate perimeters of dispossession that will be object of the decree of public utility. Continuidade ao levantamento topográfico das áreas para implantação das estações. / Continuity of the topographic survey of areas for deployment of the stations.	13 km já se encontram em obras, sendo: 2,9 km entre as estações Vila Prudente e Oratório e 10,1 km entre as estações Oratório e São Mateus. / 13 Km are already under works, being: 2.9 km between stations Vila Prudente and Oratório and 10.1 km between Oratório and São Mateus stations. Elaborado o projeto básico das estações e Pátio Ragueb Chohfi e iniciada a contratação do projeto executivo. Estes projetos básicos permitirão a contratação das obras das estações e pátio. / Elaborated the basic design of the stations and Patio Ragueb Chohfi and started hiring the executive project. These basic designs allow the contract of the works of the stations and patio. Elaboradas sondagens, ensaios geotécnicos, laudo macro (avaliação imobiliária dos perímetros de desapropriação que serão objeto de decreto de utilidade pública). / Developed testing, geotechnical surveys, macro report (evaluation of real estate perimeters of dispossession that will be object of decree of public utilities).

Expansão / Expansion	Características / Characteristics	Ações 2011 / Actions 2011	Ações 2012 / Actions 2012
Linha 15-Prata / Line 15-Silver	Integração com Linha 2-Verde e futuramente com a Linha 15-Prata, na Estação Vila Prudente do Metrô. / Integration with Line 2-Green and in the future with Line 15-Silver, in Vila Prudente Station. 24,3 km de extensão, 17 estações e 54 trens / 24.5 Km, 17 stations and 54 trains A linha terá um trecho entre Vila Prudente e Ipiranga, com mais 1,8 km e uma estação, perfazendo, pois, 26,1 km de extensão e 18 estações. / The line will have a stretch between Vila Prudente and Ipiranga, with over 1.8 km and a station, effecting 26.1 km and 18 stations. Linha de monotrilho em via elevada / Monorail Line on high track	Início do processo de contratação do cadastro individual de imóveis para permitir a desapropriação. / Beginning the process of hiring of the individual register of buildings to allow the expropriation. Prosseguem as obras no trecho Vila Prudente – Oratório, incluindo o Pátio Oratório. / Continuing the works in the stretch Vila Prudente – Oratório, including Patio Oratório. Emitida a Licença Ambiental Prévia e protocolado o pedido para a Licença Ambiental de Instalação para o trecho Oratório – Hospital Cidade Tiradentes. / Issued the previous Environmental License and filed the request for environmental license for installation for the stretch Oratório – Hospital Cidade Tiradentes.	Dada continuidade ao levantamento topográfico das estações e contratado o cadastro individual de imóveis para permitir a desapropriação. / Given continuity to topographic survey of stations and hired the individual register of buildings to allow the expropriation. Realizada a emissão de parte dos DUP's (Decreto de Utilidade Pública) pelo Governo do Estado e iniciado o processo de desapropriação dos imóveis até São Mateus. O trecho de São Mateus até o Hospital Cidade Tiradentes depende da duplicação das avenidas da região a serem executadas por outras instâncias do governo. / Held the issue of part of the DUP's (Decree of Public Interest) by the State Government and initiated the process of expropriation of properties until São Mateus. The stretch from São Mateus until Hospital Cidade Tiradentes depends on the duplication of avenues of the region to be carried out by other government bodies. Levantamento topográfico foi elaborado nas regiões em que se tem acesso. Iniciada a contratação dos projetos executivos das, para possibilitar a execução da obra. Iniciado um estudo para a extensão da linha até a Estação Ipiranga da CPTM. / Topographic Survey was prepared in the regions with access. Initiated the hiring of executive projects, for allowing the execution of work. Started a study for the extension of the CPTM line to Ipiranga Station. Obtidas Licenças de Instalação – LI para três subtrechos contemplados no trecho Oratório – Cidade Tiradentes da Linha 15-Prata, referentes à via de monotrilho entre Estação Oratório e Estação Iguatemi, e encontra-se em análise pedido de LI para mais dois subtrechos referentes às estações do trecho já licenciado e Pátio Ragueb Chohfi. / Obtained Licenses for Installation – LI for three stretches contemplated in the stretch Oratório – Cidade Tiradentes of line 15-Silver, referring to the monorail track between Oratório Station and Iguatemi Station, and it is under analysis the application of LI for more two substretches concerning the stations of the stretch already licensed and Patio Ragueb Chohfi.

Expansão / Expansion	Características / Characteristics	Ações 2011 / Actions 2011	Ações 2012 / Actions 2012
Linha 16-Prata / Line 16-Silver	Cachoeirinha a Lapa / Cachoeirinha to Lapa 8 km de extensão / 8 Km of extension (monotrilho) / (Monorail)	Desenvolvidos estudos para readequação das linhas propostas para atendimento da Região Noroeste da Cidade / Developed studies for readjustment of the lines proposed for attending the northwestern region of the City	Novos estudos não contemplam esta linha no planejamento da rede / New studies do not include this line in the planning of the network
Linha 17-Ouro / Line 17-Gold	Jabaquara – Aeroporto de Congonhas – Morumbi / Jabaquara – Congonhas Airport – Morumbi 17,9 km de extensão / 17.7 Km of extension 18 estações / 18 Stations Linha de monotrilho em elevado / Monorail on high track A linha estará integrada também à Linha 5-Lilás na Estação Campo Belo e à Linha 9-Esmalda da CPTM na Estação Morumbi. / The line will be also connected to the Line 5-Lilac Station in Campo Belo and the CPTM's Line 9-Emerald in Morumbi Station.	Contratado o fornecimento do sistema monotrilho. / Contracted the monorail system supply. Contratadas as sondagens e ensaios geotécnicos. / Contracted surveys and geotechnical tests. Em contratação os projetos básicos das estações e pátios e o cadastro individual do trecho após a Marginal Pinheiros. / Under hiring the basic projects of stations and patios and the individual register on the stretch after the Marginal Pinheiros. Elaborado o laudo macro e encaminhadas as minutas para os Decretos de Utilidade Pública (DUP). Três DUPs foram publicados. / Prepared the macro report and forwarded the draft texts for the Decrees of Public Utility (DUP). Three DUPs were published. Os cadastros individuais até a marginal Pinheiros estão contratados e em elaboração. O levantamento topográfico já foi concluído nas regiões em que se tem acesso. / The individual registers until the marginal Pinheiros are hired and in elaboration the topographic survey has already been completed in the regions in which there is access. Obtida Licença Ambiental Prévia, em 16/06/11. / Obtained prior Environmental License, 16/06/11.	As obras foram desenvolvidas na Av. Jornalista Roberto Marinho, no trecho 1, entre a Av. Dr. Chucri Zaidan e Av. Washington Luis. Os serviços realizados foram, basicamente, remoção de interferências, atendimento às exigências dos Termos de Compensação Ambiental, execução de estacas, blocos, pilares e capitéis dos pilares de sustentação das vigas de rolamento, e início da fabricação do trem na Malásia. / The works were carried out in Av. Jornalista Roberto Marinho, in section 1, between the Av. Dr. Chucri Zaidan and Av. Washington Luis. The services performed were, basically, the removal of interferences, compliance with the requirements of the terms of environmental compensation, implementation of cuttings, blocks, pillars and chapitels of the pillars which support the support beams, and beginning the manufacture of train in Malaysia. Estão em execução as sondagens, ensaios geotécnicos e obras civis. / Surveys, testing geotechnical and civil works are in progress. Elaborados os projetos básicos das estações e pátio e está em elaboração o cadastro individual do trecho após a Marginal Pinheiros. / Prepared the basic projects of stations and patio and it is in elaboration the individual register of the stretch after the Marginal Pinheiros. Elaborado o laudo macro e publicados os Decretos de Utilidade Pública (DUP). / Prepared the macro report and published the Decrees of Public Utility (DUP). Os cadastros individuais até a Marginal foram elaborados e os processos de desapropriação estão em andamento. / The individual registers until the Marginal were drawn up and the processes of dispossession are in progress. O levantamento topográfico está em execução nas regiões remanescentes, exceto em locais específicos em que ainda não foi liberado o acesso. / The topographic survey is running in the remaining regions, except in specific locations in which access has not been released yet.

Expansão / Expansion	Características / Characteristics	Ações 2011 / Actions 2011	Ações 2012 / Actions 2012
Linha 17-Ouro / Line 17-Gold			Contratados os projetos executivos para possibilitar a execução da obra. / Hired the executive plans to enable the execution of the works. Obtidas Licenças de Instalação – LI para dois subtrechos contemplados no trecho Jabaquara – Morumbi da Linha 17-Ouro, referentes à via de monotrilho da Estação Vila Paulista até Morumbi/CPTM e ramal Congonhas e encontra-se em análise pedido de LI para mais dois subtrechos referentes às estações do trecho já licenciado e Pátio Água Espraiada. / Obtained Installation Licenses – LI for two substretches contemplated in the stretch Jabaquara – Morumbi of line 17-Gold, referring to the monorail track from Vila Paulista station to Morumbi/CPTM and the extension Congonhas Airport and it is in review the LI request for more two substretches regarding the stations of the stretch already licensed and Patio Água Espraiada.
Linha 18-Bronze / Line 18-Bronze	Parceria Público-privada: / Public-Private Partnership: Estação Tamanduateí (onde se integrará com a Linha 2-Verde do METRÔ-SP e a Linha 10-Turquesa da CPTM) – Paço Municipal(São Bernardo do Campo) (onde encontra o corredor metropolitano ABD da EMTU), / Tamanduateí Station (where it will integrate with the Metrô-SP Line 2-Green and the CPTM Line 10-Turquoise) – Paço Municipal (São Bernardo do Campo) (where you will find the metropolitan corridor ABD from EMTU), Linha operada em sistema monotrilho / Line operated on a monorail system 12 estações. / 12 Stations. 14,3 km de extensão / 14.3 Km of extension Futuramente, fará integração com a Linha 20-Rosa na Estação Afonsina. A Linha 18 atenderá os municípios de São Caetano do Sul, São Bernardo do Campo, Santo André e São Paulo. / In the future, it will integrate with the Line 20-Pink in the Alphonsine Station. Line 18 will serve the municipalities of Sao Caetano do Sul, Sao Bernardo do Campo, Santo André and São Paulo.	Encontra-se em fase de elaboração os estudos da Parceria Público Privada – PPP com previsão de publicação do edital no segundo semestre de 2012. / It is in the process of elaboration the studies of Public Private Partnerships – PPP with a prediction of publication of the notice in the second half of 2012. Elaboração do relatório EIA-Rima. / Drafting of the EIA-Rima report.	A linha será contratada por meio de uma PPP – Parceria Público Privada. / The line will be hired through a PPP - Public Private Partnership. O relatório de estudo ambiental EIA-Rima do Trecho Tamanduateí – Alvarenga está concluído, protocolado na Cetesb e em fase de aprovação da Licença Ambiental Prévia – LAP. / The report of environmental study EIA-Rima of Tamanduateí – Alvarenga Stretch is completed, filed at Cetesb and under approval phase of previous Environmental License – LAP.

Expansão / Expansion	Características / Characteristics	Ações 2011 / Actions 2011	Ações 2012 / Actions 2012
Linha 20-Rosa / Line 20-Pink	São Paulo – São Bernardo do Campo / São Paulo – São Bernardo do Campo Trecho inicial Lapa-Moema / Stretch Lapa-Moema 12,3 km. / 12.7 Km.		A Linha 20-Rosa está concebida como parte integrante da rede futura, com uma configuração perimetral que interligará os municípios de São Paulo e São Bernardo do Campo. / The Line 20-Pink is conceived as an integral part of the future network of Metrô-SP, with a perimetral configuration which will interconnect the municipalities of São Paulo and São Bernardo do Campo. A implantação da Linha foi objeto de análise e aprovação do Conselho Gestor de PPP, que autorizou a realização do Chamamento Público para a apresentação de propostas por interessados em desenvolver estudos para modelagem. / The deployment of the line has been object of analysis and approval of the Council Manager of PPP, which authorized the public call for the submission of proposals by interested parties in developing studies for modeling.
Aquisição e modernização de Trens / Acquisition and modernization of Trains		Vinte trens foram enviados para o fornecedor externo e 14 já retornaram. Destes, oito já estão em operação comercial. / Twenty trains were sent to the external supplier and 14 have already returned, and of these, eight are already in commercial operation.	Gestão do recebimento e testes dos trens modernizados e os novos sistemas em implantação, além de manter trens e equipamentos de acordo com os requisitos de qualidade, proporcionando elevados índices de disponibilidade para os usuários do sistema. / Managing the receipt and testing of the modernised trains and new systems in deployment, in addition to keep trains and equipment in accordance with the requirements of quality, providing high levels of availability for users of the system. Modernização dos 98 trens das frotas das linhas 1-Azul e 3-Vermelha: entregues mais 16 trens modernizados, totalizando 28 trens já entregues, sendo que 14 destes já foram liberados para a operação comercial / Modernization of the 98 trains of the fleets of the Lines 1-Blue and 3-Red: delivered over 16 modernised trains, totaling 28 trains already delivered, being 14 of these already released for the commercial operation
Modernização da Sinalização – CBTC / Signaling Modernization – CBTC	Implantação de novo Sistema de Sinalização – CBTC nas linhas 1-Azul, 2-Verde e 3-Vermelha / Deployment of new CBTC signalling system – on Lines 1-Blue, 2-Green and 3-Red	Desenvolvimento de nova versão de software para o CBTC visando operar a Linha 2-Verde completamente. / Development of a new version of the software for the CBTC aiming to operate the Line 2-Green completely. Continuidade na implantação do CBTC nas linhas 1-Azul, 2-Verde e 3-Vermelha. / Continuity in the deployment of the CBTC on lines 1-Blue, 2-Green and 3-Red.	Concluída a montagem e instalação do CBTC em 70% da Linha 1-Azul, 95% da Linha 2-Verde e 58% da Linha 3-Vermelha / Complete the assembly and installation of the CBTC in 70% of Line 1-Blue, 95% of Line 2-Green, and 58% of 3-Red Line Realizado testes em 60% da Linha 2-Verde / Tests performed at 60% of Line 2-Green
Aprimoramentos no processo de expansão / Improvements in the process of expansion			Desenvolvimento de novas técnicas de projeto, especialmente no estudo para a implantação do Building Information Modeling (BIM) e na implantação do Project Management Office (PMO), que virão a gerar benefícios na qualidade e gestão dos projetos. / Development of new design techniques, especially in the study for the deployment of Building Information Modeling (BIM) and the deployment of the Project Management Office (PMO), which will generate benefits for the quality and management of the projects.



Capítulo 08
Chapter 08

OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

OPERATION AND MAINTENANCE

GRI 1.2 / 2.3 GRI PR1 / PR5

O METRÔ-SP é o modo estruturador do sistema de transportes na Região Metropolitana de São Paulo, efetuando integração com diversos modos de transporte (trem metropolitano, ônibus urbano, ônibus intermunicipal, ônibus interestadual, automóveis e bicicletas). Em 2012, foi responsável por 17% do total de viagens realizadas por transporte coletivo na região.

The METRÔ-SP is the structuring mode of the transport system in the metropolitan region of São Paulo, making integration with various modes of transport (rail train, city bus, intercity bus, interstate buses, cars and bicycles). In 2012, it was responsible for 17% of the total journeys made by public transport in the region.

Demanda de Passageiros no Sistema de Transportes na RMSP

Passenger Demand in the Transport System in the MRSP

Região Metropolitana de São Paulo – RMSP Demanda de passageiros^{1/2} em 2012

Metropolitan Region of São Paulo – MRSP Passenger demand^{1/2} in 2012

Discriminação / Discrimination	Passageiros (milhões) / Passengers (million)	Participação (%) / Share (%)
Transporte sobre trilhos / Rail transportation	2.032,5	31,4
• Metrô de São Paulo ³ / Metrô – São Paulo ³	1.098,1	17,0
• Empresa ViaQuatro / ViaQuatro	170,0	2,6
• Trem metropolitano – CPTM / Metropolitan train – CPTM	764,2	11,8
Transporte sobre pneus / Transportation on tires	4.441,7	68,6
• Município de São Paulo / City of São Paulo	2.915,4	45,0
• Sub-sistema estrutural (Ônibus comum) / Structural subsystem (common bus)	1.646,5	25,4
• Sub-sistema local (Bairro a Bairro e Lotação) / Local subsystem (neighborhood to neighborhood and private)	1.268,9	19,6
• Ônibus intermunicipal – EMTU / Intercity bus – EMTU	575,3	8,9
• Aeroporto e Corredor (Trólebus e Diesel) / Airport and the corridor (trolleybus and diesel)	90,5	1,4
• Empresas particulares / Private companies	484,8	7,5
• Ônibus – Outros Municípios / Bus – other municipalities	951,0	14,7
Total transportados / Total transported	6.474,2	100,0

¹ Não incluídos ônibus escolar e fretamento por falta de dados oficiais. A partir de 2009, foram incluídas as viagens de ônibus realizadas em outros municípios da RMSP, iniciando uma nova série histórica.

² Os totais podem ser ligeiramente diferentes da soma das partes devido ao arredondamento.

³ Corresponde ao total de entradas na rede + transferência entre linhas da mesma empresa.

¹ Not included school bus and charter for a lack of official data. From 2009 and on, bus trips undertaken in other municipalities of MRSP were included, starting a new historic series.

² Totals may differ slightly from the sum of the parts due to rounding.

³ Corresponds to the total number of entries in the network plus transfers between lines of the same company.

A rede metroriária, sob a responsabilidade do Metrô de São Paulo, é composta por quatro linhas (1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás) totalizando 65,3 km de extensão. Com a Linha 4-Amarela, operada em regime de concessão pela iniciativa privada, a rede totaliza 74,3 km.

The subway network, under the responsibility of METRÔ-SP, consists of 4 lines (1-Blue, 2-Green, 3-Red and 5-Lilac) totaling 65.3 km in length. With Line 4-Yellow, operated under the concession to a private company, the network totals 74.3 km.



Demanda de Passageiros no Sistema [...] / Passenger Demand in the Transport System [...]

124

Manutenção do Sistema / System Maintenance

131

Logística de Suprimentos / Supply Logistics

133

Evolução da Demanda de Passageiros no METRÔ-SP

The Demand Evolution of Passengers in the METRÔ-SP

Em 2012, a demanda do METRÔ-SP manteve a tendência de crescimento observada nos últimos anos. No ano, entraram na rede 877 milhões de passageiros, com uma média de três milhões de entradas nos dias úteis, representando um aumento de 8,0% e 9,4% respectivamente. Se contabilizarmos os usuários que realizaram transferências entre linhas nas estações Sé, Paraíso e Ana Rosa atingimos a marca de 1.098 milhões de passageiros transportados no ano e 3,75 mil nos dias úteis.

In 2012, the demand of the METRÔ-SP maintained the growth trend observed in recent years. During the year, 877 million passengers entered the network, with an average of three million entries on weekday, representing an increase of 8.0% and 9.4% respectively. If users, who made transfers between lines in Sé, Paraíso and Ana Rosa Stations, were accounted, the count of 1,098 million passengers in the year and 3,750 on weekdays was reached.

The demand on weekends also grew compared to the previous year.

A demanda dos finais de semana também apresentou crescimento quando comparada ao ano anterior.

Demanda de Passageiros do METRÔ-SP

Passenger Demand at METRÔ-SP

Entrada de Passageiros ¹ / Passenger Entries ¹	2010	2011	2012	Varição 2012/2011 / Variance 2012/2011
Total Anual / Annual Total	754	812	877	8,0%
Média Dias Úteis / Weekdays Average	2,57	2,74	3,00	9,4%
Média dos Sábados / Saturdays Average	1,41	1,52	1,60	5,5%
Média dos Domingos / Sundays Average	0,79	0,85	0,91	8,0%
Passageiros Transportados ² / Passengers Transported ²	2010	2011	2012	Varição 2012/2011 / Variance 2012/2011
Total Anual / Annual Total	1.044	1.087	1.098	1,0%
Média Dias Úteis / Weekdays Average	3,56	3,68	3,75	1,9%
Média dos Sábados / Saturdays Average	1,93	2,01	2,01	0,1%
Média dos Domingos / Sundays Average	1,09	1,12	1,15	2,7%

¹ Corresponde aos usuários que passaram pelas linhas de bloqueio / ¹Corresponds to users who have passed through the turnstile lines

² Corresponde às entradas + transferências entre linhas nas estações Sé, Paraíso e Ana Rosa / ²Corresponds to entries + transfers between lines in Sé, Paraíso and Ana Rosa stations

Os principais fatores que impactaram na demanda e contribuíram para esse crescimento foram:

- Inauguração, em 15 de setembro de 2011, das estações República e Luz da Linha 4-Amarela, operada em regime de concessão pela empresa ViaQuatro, que, juntamente com a estação Paulista desta mesma linha, possibilitaram ao usuário novas opções de transferências entre linhas metroferroviárias.
- Além de trazer novos usuários de regiões que antes não eram atendidas pela rede metroferroviária, permitiu uma redistribuição das viagens de usuários antigos através das novas conexões criadas. O principal benefício foi a redução do volume de transferências nas estações Ana Rosa, Paraíso e Sé, permitindo um maior conforto a seus usuários.
- Atividade econômica da região metropolitana que permaneceu aquecida.

Desafio: manutenção da qualidade do serviço com o crescimento da demanda

A oferta de trens é programada de acordo com a demanda horária de cada linha, premissas de lotação estabelecidas conforme padrões internacionais e os recursos disponíveis com o objetivo de garantir a qualidade do serviço para os usuários.

Todavia, nos últimos anos, a manutenção de uma oferta compatível com o alto nível de demanda vem sendo um grande desafio. Isso porque o METRÔ-SP está passando por um processo profundo de modernização nos sistemas e trens que é fundamental para o atendimento das necessidades atuais e futuras dos usuários.

A modernização dos trens é um processo complexo e requer que eles fiquem inoperantes por um período de tempo considerável. Isso porque todos os sistemas das composições são substituídos e outros, instalados. Assim, para manter o mesmo nível de serviço, o METRÔ-SP precisa otimizar ao máximo a utilização dos recursos disponíveis e, por esta razão, criou diversas estratégias operacionais, conforme apresentado abaixo:

- **Disponibilização de trens vazios**, nos horários de pico, para as estações mais carregadas, com o objetivo de melhorar as condições de embarque e conforto.

Main factors affecting the demand and which contributed to its growth:

- *Opening, on September 15th, 2011, of the República and Luz stations on Line 4-Yellow, operated under concession to the company ViaQuatro, which, along with Paulista Station from this same line, allowed to the user new options for transfers between subway-rail lines.*
- *In addition to bringing new users from regions which were not supported by the subway-rail network, it allowed a redistribution of journeys from older users through the new connections created. The main benefit was the reduction of the transfer volume at the stations Ana Rosa, Paraíso and Sé, allowing greater comfort to its users.*
- *Economic activity in the metropolitan region that remained heated.*

Challenge: to maintain the quality of the service with the growth in demand

The supply train is scheduled according to the hourly demand of each line, loading assumptions established as international standards and available resources in order to ensure quality of service to users.

However, in recent years, maintaining a compatible supply with the high level of demand has been a challenge. That's because the METRÔ-SP is undergoing a deep process of upgrading systems and trains, which is critical to meet the current and future needs of users.

The modernization of trains is a complex process and requires them to be dead for a considerable period of time. That's because all the systems of the compositions are replaced and others installed. Thus, to maintain the same level of service, METRÔ-SP needs to maximize the use of available resources and, therefore, has created several operational strategies, as shown below:

- *Provision of empty trains, at peak times, for the most loaded stations with the aim of improving the conditions of loading and comfort.*



Demanda de Passageiros no Sistema [...]
Passenger Demand in the Transport System [...]

124

Manutenção do Sistema
System Maintenance

131

Logística de Suprimentos
Supply Logistics

133

- **Estratégia com carros vazios** na Estação Tucuruvi, para oferecer aos usuários desta estação a opção de viajar sentado.
- **“Operação Plataforma”**, que consiste no posicionamento de empregados especialmente treinados nas plataformas de maior movimento, com a função de orientar o embarque e desembarque e auxiliar o fechamento das portas. Essa estratégia tem possibilitado agilidade nas paradas dos trens nas estações e sua rápida partida sem interferências na circulação do carrossel de trens.
- **Instalação de elementos orientadores de embarque** nas plataformas com o objetivo de organizar o fluxo de embarque dos usuários nas estações de maior demanda, tendo se mostrado bastante eficazes para evitar conflitos no embarque que possam produzir atrasos nas partidas dos trens.
- **“Embarque Preferencial”**, que consiste no isolamento de áreas específicas nas plataformas das estações de maior movimento, sempre nas primeiras portas do primeiro carro do sentido da viagem do trem, com o objetivo de garantir o embarque de idosos, gestantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com deficiências ou com restrição de mobilidade e seus acompanhantes.
- **“Embarque Melhor”**. Estratégia implantada 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 sentido Corinthians-Itaquera na Linha 3-Vermelha e com isso minimizar as interferências no tempo de fechamento das portas que refletem em atrasos na circulação dos trens.

Modernização dos trens

Os 98 trens das frota das linhas 1- Azul e 3-Vermelha do METRÔ-SP estão sendo modernizados, possibilitando a atualização tecnológica dos equipamentos, a melhoria do conforto para os usuários e a redução dos custos com manutenção e consumo de energia elétrica.

Desde o início do processo, 37 trens foram encaminhados para reforma e 28 já retornaram totalmente modernizados, sendo que 16 deles no ano de 2012.

- **Empty cars strategy** at Tucuruvi station, to offer users of this station the option to travel sitting.
- **“Operation Platform”**, which consists of the placement of specially trained employees on the busiest platforms, with the function of guiding the loading and unloading and assisting the closing of the doors. This strategy has allowed flexibility in the trains stops at stations and their fast departure, without interference in the circulation of the train carousel.
- **Installation of guiding elements on the boarding platforms**, in order to organize the flow of users boarding stations of greater demand. It has been shown to be effective to prevent conflicts in the loading which may cause delays in the departures of trains.
- **“Preferred Boarding”**, which consists in isolating specific areas on the busiest station platforms, always on the first door of the first car, in the direction of the train travel, in order to ensure the loading of the elderly, pregnant women, people with children, people with disabilities or restricted mobility and their companions.
- **“Best Boarding”**. Strategy implemented at Sé station, from Monday to Friday, between 5:30 PM to 7 PM, with the aim of facilitating and organizing the loading of users in the trains facing Corinthians-Itaquera, on Line 3-Red, and, thereby, minimize the time interference in closing doors which reflect delays in the circulation of trains.

Modernization of trains

The METRÔ-SP fleet of 98 trains of Line 1-Blue and 3-Red are being upgraded, enabling the technological upgrading of equipment, improving comfort for users and reducing maintenance costs and power consumption.

Since the beginning of the process, 37 trains were sent to reform and 28 have returned fully modernized, with 16 of them in 2012.

Modernização do sistema de sinalização e controle

Os sistemas de sinalização e controle das linhas 1-Azul, 2-Verde e 3-Vermelha estão passando por um processo de modernização sendo substituídos por um sistema baseado em comunicação, conhecido como Communication Based Train Control – CBTC. A nova tecnologia permitirá aumentar a capacidade de transporte das linhas, possibilitando a redução do intervalo entre trens e consequentemente o aumento da oferta de lugares.

A implantação do sistema de sinalização CBTC foi iniciada pelo trecho Sacomã – Vila Prudente da Linha 2-Verde e está em operação comercial desde o mês de setembro de 2010. Encontra-se em teste uma nova versão de CBTC que contempla a implantação do sistema em toda a extensão da Linha 2-Verde.

Para essa implantação, em 2012, foram realizados testes nas madrugadas dos dias úteis e também aos domingos, com interrupção da operação comercial em trechos alternados. Até o mês de dezembro, cerca de 60% da Linha 2-Verde já havia sido testada.

Os equipamentos do sistema CBTC nas linhas 1-Azul e 3-Vermelha, bem como o desenvolvimento dos programas de controle, estão em processo de implantação.

Em 2012, foram instalados equipamentos de bordo nos trens que irão operar no novo sistema de sinalização CBTC:

- 15 trens da Linha 1-Azul, totalizando 51 trens prontos;
- 22 trens da Linha 3-Vermelha, totalizando 47 trens prontos.

A nova tecnologia permitirá aumentar a capacidade de transporte das linhas, possibilitando a redução do intervalo entre trens e consequentemente o aumento da oferta de lugares.

Modernization of signaling and control systems

The signaling and control system of the Lines 1-Blue, 2-Green and 3-Red are undergoing a process of modernization being replaced by a system based on communication, known as Communication Based Train Control – CBTC. The new technology will increase the transport capacity of the lines, enabling the reduction of the interval between trains and consequently increase the availability of seats.

The implementation of the CBTC signaling system was initiated on the stretch Sacomã – Vila Prudente of Line 2-Green and it is in commercial operation since September 2010. It is under testing a new version, which includes the CBTC system deployment on the entire Line 2-Green.

For this deployment, in 2012, tests were conducted in the early hours on weekdays and on Sundays, with an interruption of the commercial operation in alternating sections. Until the month of December, about 60% of Line 2-Green had already been tested.

All of the CBTC system on lines 1-Blue and 3-Red, as well as the development of control programs, are in the process of deployment.

In 2012, equipment was installed onboard the trains, which will operate with the new CBTC signaling system:

- 15 trains on Line 1-Blue, totaling 51 trains ready;
- 22 trains for Line 3-Red, totaling 47 trains ready.

The new technology will increase the transport capacity of the lines, enabling the reduction of the interval between trains and consequently increase the availability of seats.



Ações de Melhorias

Para suprir as necessidades elétricas dos trens, que deverão circular em maior quantidade nas linhas 1-Azul e 3-Vermelha em função da implantação do CBTC, estão sendo implementadas as seguintes melhorias:

- Na Linha 1-Azul, adição de dez novas Subestações Retificadoras, sendo oito nas estações e duas menores para atender os sistemas dos pátios Jabaquara e Itaquera. Contemplarão sistemas de tração, média e baixa tensão e seus respectivos equipamentos tais como, transformadores, cubículos, retificadores, entre outros. Os novos transformadores, em contribuição com o meio ambiente, utilizam tecnologia de refrigeração a seco ao invés de refrigeração a óleo.
- Na Linha 3-Vermelha, realização da troca do terceiro trilho que é o condutor elétrico que leva energia aos trens. O material escolhido para esse condutor, em vez do ferro, foi o alumínio, que, em função de ter um peso menor, possibilitará a utilização de uma infraestrutura mais leve necessária à sustentação do terceiro trilho. Como o alumínio tem resistência elétrica mais baixa, a dissipação de calor ao meio ambiente também deverá ser menor.

Outra melhoria está sendo implementada no trecho Largo Treze – Chácara Klabin da Linha 5-Lilás, que terá o fio de contato (condutor que leva energia ao trem) do tipo catenária rígida ao invés de catenária tradicional (suspensa por tirantes).

Improvement Actions

To meet the electric needs of trains, which should circulate in greater amounts on Lines 1-Blue and 3-Red, due to the implementation of the CBTC, the following improvements are being implemented:

- In the Line 1-Blue, were added ten new Rectifier Substations, being eight stations and two smaller systems to support the Jabaquara and Itaquera Patios. They will admit medium and low voltage traction systems, and their equipment, such as transformers, switchgears, rectifiers, among others. The new transformers, in contribution to the environment, use dry cooling technology instead of oil cooling.
- In the Line 3-Red, the exchange of the third rail, which is the electrical conductor carrying power to the trains. The material chosen for this conductor, instead of iron, was the aluminum, because of its smaller weight, it allows the use of a lighter infrastructure needed to support the third rail. As the aluminum has a lower electrical resistance, heat dissipation to the environment should also be lower.

Another improvement is being implemented in the stretch Largo Treze – Chácara Klabin, on Line 5-Lilac, which will have its contact wire (conductor carrying power to the train) made of the type of rigid catenary, rather than the traditional catenary (suspended by rods).

Segurança Pública

No ano de 2012 foi ampliado o escopo do indicador crimes/milhão de passageiros com a inclusão dos delitos praticados contra as lojas e quiosques instalados nas dependências do METRÔ-SP. Mesmo com a ampliação do escopo, o índice manteve-se como um dos melhores do mundo com o registro de 1,09 crimes/milhão de passageiros transportados, demonstrando a evolução do desempenho da área de segurança pública, que, além da adoção de um modelo baseado no tratamento científico das informações, tem desenvolvido e aprimorado seu pessoal para as situações adversas do METRÔ-SP. Contribuíram para este resultado:

- Implantação das técnicas de Controle de Distúrbio Civil – CDC para os supervisores de segurança, ministrado pela Polícia Militar de São Paulo.
- Aquisição de sete novas viaturas, sendo três para aumento da frota e quatro para renovação do parque das viaturas da área de segurança.
- Aquisição de grades para controle de fluxo em estratégias especiais, tais como: Futebol, Marcha para Jesus, GP de Fórmula 1, entre outros.
- Orientação ao “Projeto Torcidas Organizadas”, pesquisa realizada com o objetivo de entender melhor o comportamento das torcidas de futebol, para utilização nas ações estratégicas voltadas a este item.
- Contratação de 48 agentes de segurança.

(...) o índice manteve-se como um dos melhores do mundo com o registro de 1,09 crimes/milhão de passageiros transportados, demonstrando a evolução do desempenho da área de segurança pública (...)

Public Safety

In 2012, it was expanded the scope of the indicator crimes/million passengers with the inclusion of the crimes committed against the shops and kiosks installed at the METRÔ-SP. Even with the expansion of the scope, the index remained as one of the best in the world, with the record of 1.09 crimes/million passengers transported, showing the evolution of the performance of public safety, which, besides the adoption of a model based on the scientific treatment of information, has developed and improved its staff to adverse situations of METRÔ-SP. Contributed to this result:

- *Establishment of techniques of Civil Disturbance Control – CDC for the security supervisors, administered by the Military Police of São Paulo.*
- *Acquisition of seven new vehicles, three to increase the fleet and four for renewal of the vehicles in the area of security.*
- *Acquisition of grids for flow control, in special strategies such as: Football games, March for Jesus, Formula 1 GP, among others.*
- *Orientation to the “Project Organized Supporters”, a research made with the goal of better understanding the behavior of football supporters, for use in strategic actions directed to this item.*
- *Hiring of 48 security agents.*

(...) the index remained as one of the best in the world, with the record of 1.09 crimes/million passengers transported, showing the evolution of the performance of public safety (...)

Manutenção do Sistema



Contempla as rotinas de manutenção das oficinas de material rodante (trens) e via permanente (estações, túneis, trilhos, etc.)

A manutenção do sistema é responsável pela disponibilidade de centenas de tipos de equipamentos para as atividades de operação do METRÔ-SP. São equipamentos com uma enorme diversidade, desde os mais simples, como câmeras e telefones, aos mais complexos, como os sofisticados trens e sistemas automáticos de controle para a movimentação segura desses trens.

O funcionamento correto desses equipamentos e a sua disponibilidade garantem a qualidade e segurança dos serviços prestados aos usuários.

Em 2012, foram implementadas importantes melhorias em processos e fortes investimentos em aprimoramento de recursos materiais e humanos. As principais ações voltadas às melhorias funcionais, adequações às normas e desenvolvimento de soluções técnicas de manutenção foram:

- Instalação de barreira acústica visando a redução dos níveis de ruídos provenientes da passagem dos trens, que atingem as populações vizinhas aos traçados das vias, das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás. Esta implantação segue recomendação feita pela Secretaria de Estado do Meio Ambiente.
- Continuidade do processo de substituição dos dormentes de madeira por dormentes de concreto protendido do Pátio Jabaquara – PAT (cerca de 4.000 dormentes por ano).

System Maintenance

It includes maintenance routines in the undercarriage (trains) workshops and in the permanent (stations, tunnels, rails, etc.).

The maintenance of the system is responsible for the availability of hundreds of types of equipment for the operation activities of METRÔ-SP. Those are equipment with a huge diversity, from the simplest, such as cameras and phones, to the complex, such as trains and sophisticated automatic control systems for the safe movement of these trains.

The correct functioning of the equipment and its availability guarantee the quality and safety of services provided to users.

In 2012, important improvements were implemented in processes and strong investments to improve the material and human resources. The main actions faced the functional improvements, adjustments to standards and the development of technical maintenance solutions were:

- *Installation of acoustic barriers aimed at reducing noise levels from passing trains, which reach the neighborhood of the tracklines, from Lines 1-Blue, 2-Green, 3-Red and 5-Lilac. This deployment follows recommendations made by the Secretary of State for the Environment.*
- *Continuity of the process of replacement of wooden sleepers by prestressed concrete sleepers at Patio Jabaquara – PAT (about 4,000 sleepers per year).*

- Implantação de medidas voltadas ao Sistema de Gestão Ambiental – SGA:
- Conclusão e aprovação de estudo para reutilização dos conjuntos de baterias dos trens modernizados em sistemas de energia de corrente contínua das estações. Esta ação permitirá a reutilização de ativos no valor estimado de R\$ 2 milhões e prorroga a destinação final de 35 toneladas de baterias para 2023.
- Reforma do piso em várias oficinas e aquisição de pallets de contenção, para evitar a contaminação do solo com resíduos, fluidos e escoamento de ácidos para as galerias do Pátio Jabaquara.
- Aquisição de armários especiais para produtos inflamáveis, atendendo requisitos das normas de meio ambiente e segurança.

- *Implementation of measures aimed at Environmental Management System – EMS:*
- *Completion and approval of study for the reuse of the battery packs of modernized trains on systems of continuous-current of the stations. This action will allow the reuse of assets worth an estimated R\$ 2 million and extends the disposal of 35 tons of batteries for 2023.*
- *Reform of the floor in several workshops and the purchase of containment pallets to prevent contamination of soil with waste, disposal of fluids and acids to the galleries of Patio Jabaquara.*
- *Acquisition of special cabinets for flammable products, meeting requirements of the environment and safety.*



Logística de Suprimentos

Estoques de materiais e outros equipamentos para a manutenção do METRÔ-SP.

Melhoria nos processos

Os estoques de equipamentos, peças e materiais de suprimento do METRÔ-SP abastecem as áreas administrativas da empresa e, durante as 24 horas do dia, as equipes de manutenção tanto das oficinas mecânicas, eletrônicas e elétricas, quanto das 22 bases de manutenção preventiva e corretiva espalhadas pelas linhas da Companhia.

Localizados nos pátios Jabaquara, Capão Redondo, Tamanduateí e Itaquera, os almoxarifados, divididos em ambientes externo, coberto e climatizado, armazenam cerca de 30 mil itens de consumo regular e reparáveis. Em 2012, 1.565 novos itens foram incluídos em estoque.

As aquisições dos materiais ocorrem rigorosamente de acordo com a lei federal de licitações, majoritariamente através de pregões eletrônicos e Bolsa Eletrônica de Compras – BEC, sempre com grande preocupação com as normas ambientais.

Supply Logistics

Inventories of materials and other equipment for the maintenance of the METRÔ-SP.

Improvement in processes

Inventories of equipment, parts and materials supply of the METRÔ-SP supply the administrative areas of the company, and during the 24 hours of the day, maintenance crews of both mechanical, electronic and electrical workshops, as of 22 preventive and corrective maintenance bases scattered through the lines of the Company.

Located in the patios of Jabaquara, Capão Redondo, Tamanduateí and Itaquera, the warehouses, divided into external, covered and air-conditioned environments, store about 30 thousand items of regular use and repairables. In 2012, 1,565 new items were included in stock.

Purchases of materials occur strictly in accordance with federal law bidding, mainly through electronic auctions and electronic trading – BEC, always with great concern with the environmental standards.

Em 2012, foi realizado o ressuprimento de 2.610 itens e primeira aquisição de outros 471 novos itens, em sua maioria itens específicos para o METRÔ-SP.

A administração de materiais se preocupa com a adoção de políticas de reabastecimento adequadas a cada insumo, com os mais diversos padrões de demanda, sempre observando os quesitos da legislação vigente referente às licitações públicas, permitindo a otimização do estoque e garantindo altos níveis de atendimento:

- 99,8% para sobressalentes dos trens;
- 98,8% para sobressalentes de via permanente;
- 100% para sistemas de alimentação elétrica;
- 99,5% para sistemas de sinalização e telecomunicações e
- 99,3% para materiais administrativos e de uso geral.

Também adota ações de renovação e ampliação do parque de equipamentos de movimentação de materiais, sendo que em 2012 foram adquiridos três furgões; um caminhão e duas empilhadeiras trilaterais com capacidade de elevação superior a 12 metros.

Visando um perfeito controle contábil sobre os materiais armazenados, uma equipe especializada realiza inventário permanente dos itens de estoque. Em 2012, foram realizadas aproximadamente 24 mil contagens, com um índice de conformidade de 99,9%.

Os estoques do METRÔ-SP, anualmente, passam por auditorias internas e também de órgãos públicos. Em 2012, auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas do Estado e pela Secretaria da Fazenda do Estado não detectaram quaisquer divergências entre as quantidades físicas e as quantidades disponíveis registradas no Sistema de Materiais do METRÔ-SP.

In 2012, we performed the resupply of 2,610 items and the first acquisition of other 471 new items, mostly specific items for the METRÔ-SP.

The materials management is concerned with the adoption of appropriate refueling policies for every consumption, with very different demand patterns, always observing the legislation requirements related to public bids, allowing optimization of inventory and ensuring high levels of service:

- 99.8% for parts of the trains;
- 98.8% for parts of track;
- 100% for power supply systems;
- 99.5% for signaling and telecommunications and
- 99.3% for administrative materials and general use.

It has also adopted renovation and expansion actions of the material of equipment handling patio and, in 2012, three vans, one truck and two trilateral forklifts with a lifting capacity exceeding 12 meters were purchased.

Targeting a perfect accounting control over the materials stored, a specialized team performs perpetual inventory of stock items. In 2012, there were approximately 24,000 counts, with a compliance rate of 99.9%.

The METRÔ-SP Inventories annually undergo internal audits as do public agencies. In 2012, audits by the Court of the State and the Treasury Department of the State did not detect any differences between the physical quantities and the quantities recorded in the available METRÔ-SP Materials system.

Com o intuito de manter a qualidade e segurança dos itens adquiridos, em 2012 foram realizadas 7.793 inspeções em materiais de consumo, de giro, ferramentas, instrumentos, equipamentos e retorno de reparo. Além disso, foi dada continuidade à inspeção dos trens em modernização, tendo sido liberados no período mais 16 trens, perfazendo até então 30 trens do total de 98 a serem modernizados para as linhas 1-Azul e 3-Vermelha e, iniciadas as atividades de inspeção de 26 trens destinados à Linha 5-Lilás.

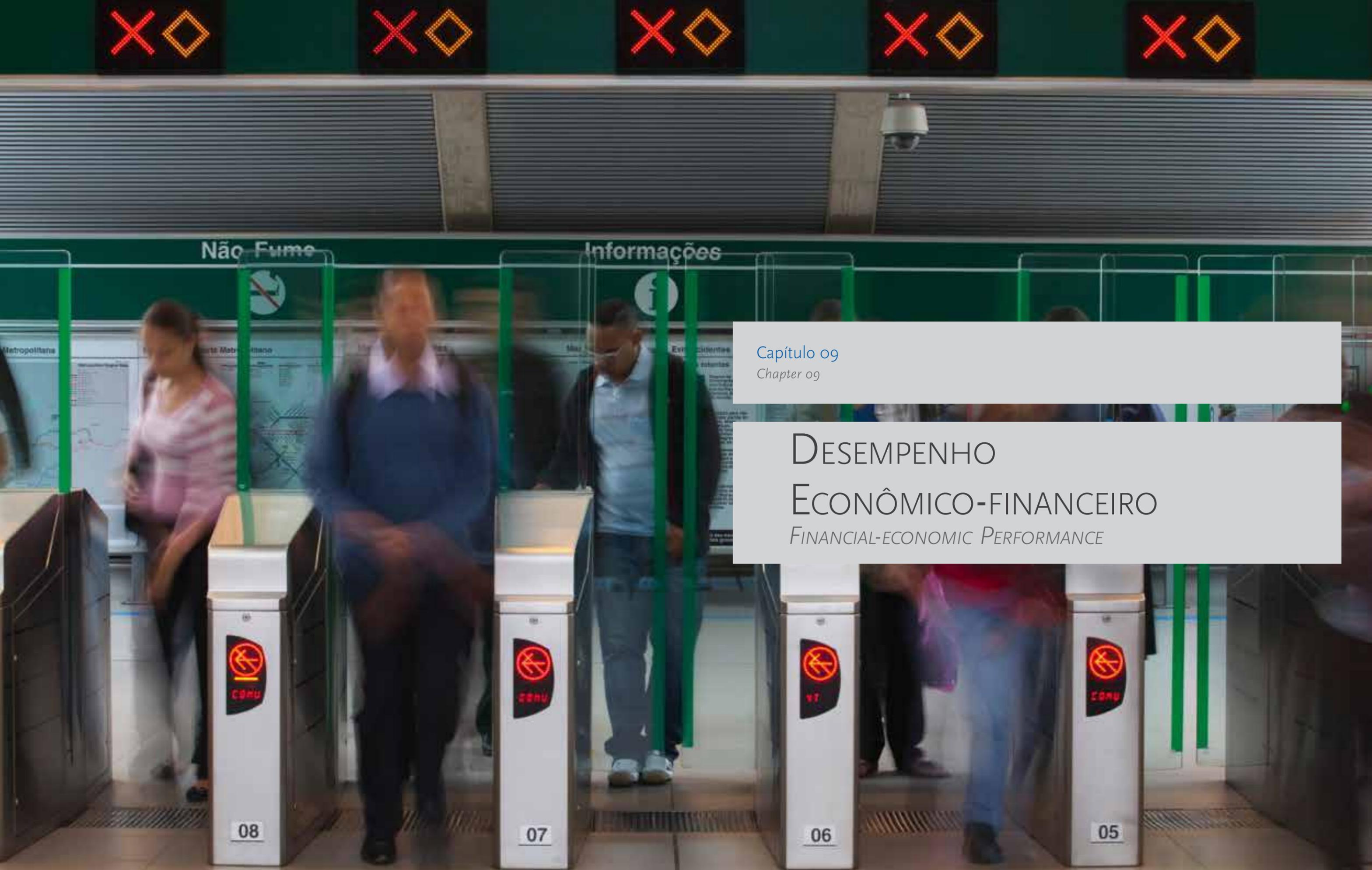
Na área de Engenharia de Materiais, foram elaboradas 2.670 novas especificações e cadastradas junto à Bolsa Eletrônica de Compras – BEC do Governo do Estado de São Paulo, o que representou um aumento de 2,5 vezes o número de especificações em relação ao período anterior.

In order to maintain the quality and security of items purchased in 2012, 7,793 inspections were carried out of consumables, rolling stock, tools, instruments, equipment and supports. In addition, we continued to inspect the trains in modernization, having been released at the 16 trains more, making up to 30 trains, from the total of 98 to be modernized for Lines 1-Blue and 3-Red and activities of inspection of 26 trains were initiated for the Line 5-Lilac.

In the area of Materials Engineering, 2,670 new specifications were prepared and registered with the Stock Exchange Electronic Shopping – BEC from the State of São Paulo, which represented an increase of 2.5 times the number of specifications in the previous period.

As aquisições dos materiais ocorrem rigorosamente de acordo com a lei federal de licitações, majoritariamente através de pregões eletrônicos e Bolsa Eletrônica de Compras – BEC, sempre com grande preocupação com as normas ambientais.

Purchases of materials occur strictly in accordance with federal law bidding, mainly through electronic auctions and electronic trading – BEC, always with great concern with the environmental standards.



Capítulo 09
Chapter 09

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

FINANCIAL-ECONOMIC PERFORMANCE



Demonstrações Contábeis

Financial Statements

Balço patrimonial 31 de dezembro de 2012 e 2011

(Em milhares de reais)

Balance sheet December 31st, 2012 and 2011

(In thousands of Reais)

ATIVO / ASSETS	NOTAS	2012	2011
ATIVO CIRCULANTE / CURRENT ASSET			
Disponibilidades / Supplies	4	770.701	914.367
Contas a receber / Accounts receivable	5	33.182	10.081
Adiantamentos e outros / Advances and others		22.738	21.933
Estoques / Inventories	6	179.199	140.255
Despesas pagas antecipadamente e outras / Pre-paid expenses		6.894	9.086
Bancos – conta vinculada / Banks – Blocked account		293.011	361.480
		1.305.725	1.457.202
ATIVO NÃO CIRCULANTE / NON-CURRENT ASSETS			
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO / LONG-TERM REALIZABLE VALUE			
Outros créditos / Other credits			
Depósitos judiciais e administrativos / Legal and administrative deposits		364.227	546.546
		364.227	546.546
Investimentos / Investments	7	86.563	87.533
Imobilizado / Fixed Assets	8	17.837.616	15.530.993
Intangível / Intangible	9	2.694	3.296
Diferido / Deferred	10	64.726	76.879
TOTAL DO ATIVO NÃO CIRCULANTE / NON-CURRENT ASSET TOTAL		18.355.826	16.245.247
TOTAL DO ATIVO / CURRENT ASSET TOTAL		19.661.551	17.702.449

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis
/ The accompanying notes are an integral part of these financial statements

Balço patrimonial 31 de dezembro de 2012 e 2011

(Em milhares de reais)

Balance sheet December 31st, 2012 e 2011

(In thousands of Reais)

PASSIVO / LIABILITY	NOTAS	2012	2011
CIRCULANTE / CURRENT LIABILITY			
Fornecedores / Suppliers		462.001	512.332
Impostos e contribuições / Taxes and contributions		126.691	87.458
Provisão para férias / Accrued Vacation Pay		108.192	98.773
Desapropriações / Expropriations		2.472	4.174
Credores diversos / Various Creditors		179.674	236.783
		879.030	939.520
PASSIVO NÃO CIRCULANTE / NON-CURRENT LIABILITY			
Provisão para contingências / Uncertainty Allowance	12	786.294	721.987
Credores diversos / Various Creditors	13	493.885	501.377
Receitas Diferidas / Deferred Income		4.178	4.821
		1.284.357	1.228.185
PATRIMÔNIO LÍQUIDO / NET ASSETS			
Capital integralizado / Paid in Capital	15 A	22.272.737	20.187.498
Adiantamento para aumento de capital / Capital Increase Advance	15 B	251.854	338.885
Prejuízos acumulados / Cumulated Loss	15 C	(5.026.427)	(4.991.639)
		17.498.164	15.534.744
TOTAL DO PASSIVO / TOTAL LIABILITY		19.661.551	17.702.449

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis
/ The accompanying notes are an integral part of these financial statements



Demonstração do Resultado
Exercícios findos em 31 de dezembro
de 2012 e 2011

(Em milhares de reais)

Income Statement
Fiscal year finished in December 31st,
2012 and 2011

(In thousands of Reais)

	NOTAS	2012	2011
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA / OPERATIONAL NET INCOME	16	1.637.416	1.498.731
CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS / COST OF SERVICES RENDERED	17	(1.646.491)	(1.477.471)
PREJUÍZO / LUCRO BRUTO / GROSS PROFIT / LOSSES		(9.075)	21.260
DESPESAS OPERACIONAIS / OPERATIONAL EXPENSES			381.707
Administrativas / Administrative	18	(413.530)	
Depreciação e amortização / Depreciation and Amortization		(14.139)	11.635
		(427.669)	(393.342)
RESULTADOS FINANCEIROS LÍQUIDOS / NET FINANCIAL RESULTS			
Despesas Financeiras / Financial Expenses		(2.295)	4.170
Receitas Financeiras / Financial Income		72.239	108.714
Variações Monetárias Passivas / Monetary Variation liability		(233)	579
Variações Monetárias Ativas / Monetary Variation Assets		2.623	3.798
		72.334	107.763
			(2.295)
OUTRAS RECEITAS E DESPESAS / OTHER INCOMES AND EXPENSES		56.181	4.597
RESULTADO OPERACIONAL ANTES DA GRATUIDADE / OPERATIONAL RESULT BEFORE FREE FARES		(308.229)	(259.722)
PROGRAMA DE AÇÃO SOCIAL – GESP / SOCIAL ACTIONS PROGRAM – GESP			
(Ressarcimento por gratuidade) / (Refund for free services)	19	274.519	261.148
RESULTADO OPERACIONAL ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO LÍQUIDO / OPERATIONAL RESULT BEFORE TAXES AND THE SOCIAL CONTRIBUTION OVER NET PROFIT		(33.710)	1.426
Imposto de Renda e Contribuição Social Sobre Lucro Líquido / Taxes and Social Contribution over the Net Profit	20	(1.078)	(25.995)
LUCRO OU PREJUÍZO DO EXERCÍCIO / PROFIT OR LOSSES OF THE YEAR		(34.788)	(24.569)
PREJUÍZO POR AÇÃO – R\$ / LOSSES BY STOCK – R\$		(0,00196)	(0,00001)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis
/ The accompanying notes are an integral part of these financial statements

Demonstração das Mutações do Patrimônio
Líquido
31 de dezembro de 2012 e 2011

(Em milhares de reais)

Statements of Changes in
Stockholders' Equity
December 31st, 2012 and 2011

(In thousands of Reais)

	Capital Subscrito, Adiantamentos e outros / Subscribed Capital, Advances and Others	Adiantamento para aumento de capital / Advance for Capital Increase	Lucros ou Prejuízos acumulados / Retained Earnings or Accumulated Losses	Total
Saldos em 31 de dezembro de 2010 / Balance in December 31st, 2010	18.964.037	455.000	(4.967.070)	14.451.967
Integralização de capital em dinheiro / Payment of Capital In Cash	1.223.461			1.223.461
Lucro / Prejuízo do exercício / Lucro / Profit / Losses in the Fiscal Year			(24.569)	(24.569)
Adiantamento para aumento de capital / Advance for Capital Increase		(116.115)		(116.115)
Saldos em 31 de dezembro de 2011 / Balance in December 31st, 2011	20.187.498	338.885	(4.991.639)	15.534.744
Integralização de capital em dinheiro / Payment of Capital in Cash	1.998.208			1.998.208
Lucro ou Prejuízo do exercício / Profit or Losses in the Fiscal Year			(34.788)	(34.788)
Adiantamento para aumento de capital / Advance for Capital Increase	87.031	(87.031)		-
Saldos em 31 de dezembro de 2012 / Balance in December 31st, 2012	22.272.737	251.854	(5.026.427)	17.498.164



**Demonstração dos Fluxos de Caixa
“pelo Método Indireto”
31 de dezembro de 2012 e 2011**

(Em milhares de reais)

**Statement of Cash Flows
“by Indirect Method”
December 31st of 2012 and 2011**

(In thousands of Reais)

FLUXO DE CAIXA PROVENIENTE: / CASH FLOW:	2012	2011
DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS / OPERATIONAL ACTIVITIES		
Lucro ou Prejuízo do exercício / Profit or Losses in the Fiscal Year	(34.788)	24.569
Itens que não afetam o caixa: / Items which do not affect the Cash:		
Depreciação e amortização / Depreciation and Amortization	260.376	260.076
Valor residual dos bens baixados / Residual value of assets	1.216	0
Provisão para créditos de liquidação duvidosa / Allowance for Possible Loan Losses	(24.753)	(27.917)
Ajuste na provisão para perda de investimentos em ações / Adjustment for stock investment loss accrual	(186)	(5.213)
Provisão de encargos de financiamentos e outras / Adjustment for stock investment loss accrual	0	2.907
Provisão para contingências / Contingency Reserve	64.307	(6.695)
Resultados de exercícios futuros / Results of future years	(643)	(643)
	265.529	210.206
(ACRÉSCIMO) DECRÉSCIMO DE ATIVOS / (INCREASE) DECREASE IN ASSETS		
Contas a receber / Accounts Receivable	1.652	(27.106)
Bancos – conta vinculada / Banks – blocked account	68.469	93.520
Depósitos judiciais e administrativos / Judicial and Administrative Deposits	182.319	9.066
Estoques / Inventory	(38.944)	(17.087)
Adiantamentos e outros / Advances and others	(805)	(8.617)
Despesas pagas antecipadamente / Prepaid Expenses	2.192	(6.774)
	214.883	43.002
ACRÉSCIMO (DECRÉSCIMO) DE PASSIVOS / (INCREASE) DECREASE IN LIABILITIES		
Fornecedores / Suppliers	(50.331)	(61.253)
Provisão para férias / Accrued Vacation Pay	9.419	8.905
Impostos e contribuições sociais / Taxes and Social Contributions	39.233	35.790
Desapropriações / Expropriations	(1.702)	(22)
Credores diversos / Other Creditors	(64.601)	30.179
	(67.982)	13.599

FLUXO DE CAIXA PROVENIENTE: / CASH FLOW FROM:	2012	2011
CAIXA APLICADO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS / CASH APPLIED IN OPERATIONAL ACTIVITIES		
	412.430	266.807
DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS / INVESTMENT ACTIVITIES		
Investimentos / Investments	0	433
Aquisição de imobilizado / Acquisition of Fixed Assets	(2.554.304)	(1.294.787)
Intangível / Intangible	0	(4)
CAIXA APLICADO NAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS / CASH APPLIED ON INVESTMENTS	(2.554.304)	(1.294.358)
ACRÉSCIMO DAS ATIVIDADES OPER/INVESTIMENTOS / INCREASE OF THE INVESTMENT/OPERATIONAL ACTIVITIES	(2.141.874)	(1.027.551)
DAS ATIVIDADES FINANCEIRAS / FINANCIAL ACTIVITIES		
Integralização de capital / Payment of Capital	2.085.239	1.223.461
Adiantamento para aumento de capital / Advance for Capital Increase	(87.031)	(116.115)
Pagamentos de encargos e amortização de financiamentos / Payment of Charges and Loaning Amortization	0	(77.990)
CAIXA GERADO PELAS ATIVIDADES FINANCEIRAS / CASH CREATED BY THE FINANCIAL ACTIVITIES	1.998.208	1.029.356
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO DISPONÍVEL / NET VARIANCE OF THE AVAILABLE FUNDS	(143.666)	1.805
SALDO INICIAL DO DISPONÍVEL / AVAILABLE FUNDS OPENING BALANCE	914.367	912.562
SALDO FINAL DO DISPONÍVEL / AVAILABLE FUNDS CLOSING BALANCE	770.701	914.367

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis
/ The accompanying notes are an integral part of these financial statements



Demonstração do Valor Adicionado
31 de dezembro de 2012 e 2011

(Em milhares de reais)

Added Value Statement
December 31st of 2012 and 2011

(In thousands of Reais)

GRI EC1

	2012	AV%	2011	AV%
1 - RECEITAS / 1 - INCOME				
1.1 - Vendas de mercadorias, produtos e serviços / 1.1 - Sales of goods, products and services	2.038.924		1.869.101	
1.2 - Provisão para devedores duvidosos / 1.2 - Allowance for doubtful accounts	24.753		(27.917)	
1.3 - Outras receitas e despesas / 1.3 - Other income and expenses	3.093		4.598	
	2.066.770	157,8%	1.845.782	152,4%
2 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS / 2 - INPUTS ACQUIRED FROM THIRD PARTIES				
2.1 - Materiais consumidos / 2.1 - Consumed goods	(44.963)		(48.699)	
2.2 - Outros custos de produtos e serviços vendidos / 2.2 - Other products and services costs	(69.222)		(68.212)	
2.3 - Energia, serviços de terceiros e outras despesas operacionais / 2.3 - Electric power, third-party services and other operational expenses	(487.149)		(473.636)	
2.4 - Perda na realização de ativos / 2.4 - Losses from assets realization	(651)		10.412	
	(601.985)	-46,0%	(580.135)	-47,9%
3 - RETENÇÕES / 3 - RETENTION				
3.1 - Depreciação, amortização e exaustão / 3.1 - Depreciation, amortization and depletion	(260.377)		(206.076)	
	(260.377)	-19,9%	(206.076)	-17,0%
4 - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE / 4 - NET ADDED VALUE PRODUCED BY THE ENTITY	1.204.408		1.059.571	
5 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA / 5 - ADDED VALUE CAUSED BY TRANSFER				
5.1 - Resultado de equivalência patrimonial e dividendos de investimentos avaliado ao custo. / 5.1 - Result of equity method and investment dividends.	32.943		43.189	
5.2 - Receitas financeiras / 5.2 - Financial income	72.239		108.714	
	105.182	8,0%	151.903	12,5%
6 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR / 6 - TOTAL ADDED VALUE TO BE DISTRIBUTED	1.309.590	100,0%	1.211.474	100,0%

	2012	AV%	2011	AV%
7 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO / 7 - DISTRIBUTION OF ADDED VALUE				
7.1 - Empregados / 7.1 - Employees				
7.1.1 - Salários e encargos / 7.1.1 - Wages and taxes	939.200	71,7%	831.170	68,6%
7.1.2 - Comissões sobre vendas / 7.1.2 - Commissions over sales	1.017	0,1%	1.016	0,1%
7.1.3 - Honorários da diretoria e conselhos / 7.1.3 - Board of directors fees	226	0,0%	182	0,0%
7.1.4 - Participação dos empregados nos resultados / 7.1.4 - Employee participation in the results	36.480	2,8%	35.483	2,9%
7.1.5 - Planos de aposentadoria e pensão / 7.1.5 - Pension and retirement plans	27.885	2,1%	24.610	2,0%
	1.004.808	76,7%	892.461	73,7%
7.2 - Tributos / 7.2 - Taxes				
7.2.1 - Federal, municipal e estadual / 7.2.1 - Federal, municipal e state	311.933	23,8%	319.033	26,3%
	311.933		319.033	
7.3 - Financiadores / 7.3 - Loaners				
7.3.1 - Juros / 7.3.1 - Interest	2.296	0,2%	4.170	0,3%
7.3.2 - Aluguéis / 7.3.2 - Rent	25.341	1,9%	20.379	1,7%
	27.637	2,1%	24.549	2,0%
7.4 - Lucro ou prejuízo do exercício / 7.4 - Profit or losses in the year	(34.788)	-2,7%	(24.569)	-2,0%
TOTAL DO VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO / TOTAL OF ADDED VALUE DISTRIBUTED	1.309.590	100,0%	1.211.474	100,0%

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis / The accompanying notes are an integral part of these financial statements



Informação Suplementar

EBITDA

(Lucro antes dos impostos, resultados financeiros líquidos, depreciações e amortizações)
31 de dezembro de 2012 e 2011

(Em milhares de reais)

	2012	2011
Resultado operacional / Operational Results	(34.788)	(24.569)
Imposto de Renda e Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido / Income Tax and Social Contribution on Net Income	1.078	25.995
Resultados Financeiros Líquidos / Net Financial Results	(72.334)	(107.763)
Depreciação / Depreciation	247.623	195.587
Amortização / Amortization	12.753	10.489
	154.332	99.739

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações contábeis
/ The accompanying notes are an integral part of these financial statements

Notas Explicativas

GRI EC4

1. Contexto operacional

A Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ-SP tem por objeto o planejamento, construção, implantação, operação e manutenção do sistema de transporte público metroviário na Região Metropolitana de São Paulo.

Os valores dos investimentos e os encargos financeiros decorrentes dos empréstimos e financiamentos são assumidos pelo Governo do Estado de São Paulo – GESP, em vista da operação do METRÔ-SP caracterizar-se como um serviço público de relevância à sociedade.

Supplementary Information

EBITDA

(Income before income taxes, net financial results, depreciation and amortization)

December 31st of 2012 and 2011

(In thousands of Reais)

	2012	2011
Resultado operacional / Operational Results	(34.788)	(24.569)
Imposto de Renda e Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido / Income Tax and Social Contribution on Net Income	1.078	25.995
Resultados Financeiros Líquidos / Net Financial Results	(72.334)	(107.763)
Depreciação / Depreciation	247.623	195.587
Amortização / Amortization	12.753	10.489
	154.332	99.739

Notes

1. Operational context

São Paulo Metropolitan Company – METRÔ-SP purpose is the planning, construction, deployment, operation and maintenance of the public subway transport system in the Metropolitan Region of São Paulo.

The value of investments and the financial burden arising from loans and borrowings are undertaken by the Government of the State of São Paulo – GESP, in view of the operation of the METRÔ-SP characterized as an important public service to society.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2012, o GESP aportou recursos no montante de R\$ 2.085.239 (R\$ 1.223.461 em 2011) a título de aumento de capital, R\$ 274.519 (R\$ 261.148 em 2011) a título de ressarcimento de gratuidades (programa de ação social) e a Prefeitura do Município de São Paulo aportou recursos no montante de R\$ 87.031 a título de aumento de capital em 2012.

Para o exercício de 2013 foi aprovada a Lei nº 14.925 de 28 de dezembro de 2012, para liberação de R\$ 4.843.189 para investimentos, R\$ 299.853 a título de ressarcimento de gratuidades, conforme publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 29 dezembro de 2012.

Os quadros a seguir demonstram o contexto operacional em seus principais dados físicos:

In the year ended December 31st, 2012, GESP funded the amount of R\$ 2,085,239 (R\$ 1,223,461 in 2011) in the form of capital increase, R\$ 274,519 (R\$ 261,148 in 2011) as reimbursement of gratuities (social program) and the Municipality of São Paulo contributed with funds in the amount of R\$ 87,031 in the form of capital increase in 2012.

For the year of 2013, the Law No. 14,925 of December 28th, 2012, has passed for the release of R\$ 4,843,189 for investment, R\$ 299,853 as reimbursement of gratuities, as published in the Official Gazette of the State of São Paulo, in December 29th, 2012.

The tables below show the operational context in its main data:

2011	Extensão em operação – km / Operational Extension – km	Qtde de Estações / Number of Stations ¹	Frota Patrimonial / Patrimonial Fleet	Km percorrido / Kilometer traveled	Passageiros transportados no ano / Carried passenger in the year
Linha 1-Azul	20,2	23	58	7.341.468	433.539.001
Linha 2-Verde	14,7	14	27	4.223.094	163.245.160
Linha 3-Vermelha	22,0	18	57	8.593.640	427.118.220
Linha 5-Lilás	8,4	6	8	1.359.406	63.331.730
Total	65,3	58	150	21.517.608	1.087.234.111

2012	Extensão em operação – km / Operational Extension – km	Qtde de Estações / Number of Stations ¹	Frota Patrimonial / Patrimonial Fleet	Km percorrido / Km traveled	Passageiros transportados no ano / Carried passenger in the year
Linha 1-Azul	20,2	23	58	7.291.715	417.720.432
Linha 2-Verde	14,7	14	27	4.381.629	182.396.840
Linha 3-Vermelha	22,0	18	57	8.534.438	423.290.849
Linha 5-Lilás	8,4	6	8	1.434.552	74.689.701
Total	65,3	58	150	21.642.334	1.098.097.822

¹ As estações de transferência foram computadas nas duas linhas que atendem, porém uma vez só na rede. São consideradas estações de transferência: Sé, Paraíso e Ana Rosa.

¹The transfer stations were included on both lines, but only once at the network. Transfer stations considered: Sé, Paraíso and Ana Rosa.



2. Apresentação das demonstrações contábeis

As demonstrações contábeis foram elaboradas em conformidade com as práticas contábeis previstas na Lei das Companhias por Ações (Lei nº 6.404/76, Lei nº 9.457/97 e Lei nº 10.303/01) e observância das mudanças de práticas contábeis adotadas no Brasil, introduzidas pelas Leis nº 11.638/07 e nº 11.941/09, legislação fiscal e atendimento de normas contábeis emitidas por parte do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC, dentre os quais a elaboração e apresentação de:

- Demonstração do fluxo de caixa;
- Demonstração do valor adicionado;
- Recuperação de ativos (vide nota 8).

3. Sumário das principais práticas contábeis

a) Ativos e passivos monetários

Os ativos e passivos monetários suscetíveis de atualização por variação monetária ou cambial estão ajustados para a data de encerramento do exercício.

b) Receitas e despesas

As receitas auferidas nas bilheteiras são reconhecidas no ato da venda. As oriundas do Bilhete Único e as despesas, por regime de competência.

c) Moeda funcional e moeda de apresentação

A moeda do ambiente econômico principal no qual a Companhia opera e utiliza na preparação das demonstrações financeiras é o Real (R\$). Todas as informações contábeis foram apresentadas com valores expressos em milhares de reais, exceto quando indicado.

d) Demonstração do valor adicionado – DVA

Essa demonstração tem por finalidade evidenciar a riqueza criada pela empresa e sua distribuição durante determinado período e é apresentada pela Companhia, conforme requerido pela legislação societária brasileira, como parte de suas demonstrações financeiras individuais.

2. Presentation of financial statements

The financial statements have been prepared in accordance with the accounting practices set out in the Companies Act Law (Law 6.404/76, Law No. 9.457/97 and Law No. 10.303/01) and observing the changes in accounting practices adopted in Brazil, introduced by the laws 11.638/07 and 11.941/09, tax legislation and in compliance of accounting standards issued by the accounting Pronouncements Committee – CPC, among which the preparation and presentation of:

- Cash flows statement;
- Value added statement;
- Asset recovery (see note 8).

3. Summary of the main accounting policies

a) Assets and liabilities

The monetary assets and liabilities susceptible of update for monetary or exchange rate are adjusted for the closing date of the exercise.

b) Revenues and expenses

Revenues earned on ticket sales are recognized upon sale. The coming of the Single Ticket and expenses for accrual.

c) Functional currency and presentation currency

The currency of the primary economic environment in which the Company operates and uses in the preparation of the financial statements is the Real (R\$). All financial information has been presented for amounts in thousands of reais, unless otherwise indicated.

d) Statement of value added – DVA

This statement aims to highlight the wealth created by the company and its distribution during the period and is presented by the Company as required by the Brazilian Corporate Law, as part of their annual financial statements.

A DVA foi preparada com base em informações obtidas dos registros contábeis que servem de base de preparação das demonstrações financeiras e seguindo as disposições contidas no NBC TG 09 – Demonstração do Valor Adicionado. Em sua primeira parte apresenta a riqueza criada pela empresa, representada pelas receitas (receita bruta das vendas, incluindo os tributos incidentes sobre a mesma, as outras receitas e os efeitos da provisão para crédito de liquidação duvidosa), pelos insumos adquiridos de terceiros (custo das vendas e aquisições de materiais, energia e serviços de terceiros, incluindo os tributos incluídos no momento da aquisição, os efeitos das perdas e recuperação de valores ativos, e a depreciação e amortização) e o valor adicionado recebido de terceiros (receitas financeiras e outras receitas). A segunda parte da DVA apresenta a distribuição da riqueza entre pessoal, impostos, taxas e contribuições, remuneração de capitais de terceiros e remuneração de capitais próprios.

e) Disponibilidades

Esse grupo está representado por valores de caixa, depósitos bancários de livre movimentação, aplicações financeiras efetuadas junto ao Sistema Integrado de Arrecadação Financeira para Estados e Municípios – SIAFEM, administrado pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo e aplicação em fundo de investimento, mantido no Banco do Brasil S/A (BB CP Automático). A Companhia não contratou durante o exercício outros instrumentos derivativos para a gestão dos seus riscos financeiros, especialmente variações cambiais e taxas de juros, bem como não realizou negócios com derivativos para fins específicos.

f) Provisão para crédito de liquidação duvidosa

A provisão para crédito de liquidação duvidosa é constituída para 100% dos valores a receber vencidos há mais de 30 dias.

g) Estoques

Os estoques de materiais destinados à operação dos sistemas estão classificados no imobilizado. Os estoques de materiais de consumo são avaliados ao custo médio de aquisição, inferior ao valor de reposição.

The DVA has been prepared based on the information obtained from accounting records which are the basis of preparation of the financial statements and following the provisions of NBC TG 09 – Statement of Value Added. The first part introduces the wealth created by the company, represented by revenues (gross sales revenue, including taxes levied thereon, and other net revenue of allowance for doubtful accounts), inputs acquired from third parties (cost of materials sales and purchases, energy and services from third parties, including taxes levied at the time of acquisition, the effects of the losses and the recovery of assets, depreciation and amortization) and the amount received from third parties (financial income and other income). The second part of the DVA presents the distribution of wealth among employees, taxes, fees and contributions, interest on third-party capital and pay equity.

e) Cash

This group is represented by cash, unrestricted bank deposits, investments made by the Integrated Financial Revenue to States and Municipalities – SIAFEM, administered by the Department of Finance of the State of São Paulo and application in an investment fund, maintained in Banco do Brasil S/A (BB CP Automatic). The Company has not hired during the year other derivative instruments to manage its financial risks, especially foreign exchange and interest rates, as well as derivatives trading is not conducted for specific purposes.

f) Allowance for doubtful accounts

The allowance for doubtful accounts is recorded for 100% of receivables overdue more than 30 days.

g) Inventories

Inventories of materials for the operation of the systems are classified as fixed assets. Inventories of consumable materials are valued at average cost, less than the replacement value.



h) Investimentos

Os investimentos estão apresentados pelo custo de aquisição corrigido até 31 de dezembro de 1995, ajustados a valor de mercado quando esse for inferior.

i) Imobilizado

Está registrado ao custo de aquisição ou construção corrigido até 31 de dezembro de 1995, deduzido das depreciações acumuladas também corrigidas até aquela data. A depreciação é calculada pelo método linear e leva em conta a vida útil econômica dos bens, determinada em estudo técnico realizado quando do planejamento do METRÔ-SP.

A administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos avaliando possíveis mudanças operacionais ou tecnológicas que indiquem deterioração ou perda de seu valor recuperável.

j) Intangível

É demonstrado pelo custo de aquisição e/ou formação, deduzido da amortização acumulada.

k) Diferido

Os recursos aplicados no ativo diferido estão registrados pelo custo corrigido até 31 de dezembro de 1995. As despesas pré-operacionais das linhas em operação estão sendo amortizadas pelo método linear, à taxa de 10% ao ano

l) Fornecedores

Os valores contábeis de fornecedores são próximos aos valores justos de mercado, em virtude do curto prazo das operações.

m) Impostos e Contribuições

Correspondem aos encargos sociais, impostos e contribuições, bem como retenções de terceiros.

n) Provisão para férias

O saldo contábil constitui-se da provisão de 1/12 quando adquiridos e seus encargos pertinentes.

o) Desapropriações

São contabilizadas com base em valores preconizados pela perícia judicial, determinados por sentença, acórdão ou termo de imissão de posse.

h) Investments

Investments are stated at acquisition cost restated through December 31st, 1995, adjusted to market value if this is lower.

i) Fixed assets

It is stated at the cost of acquisition or construction corrected until December 31st, 1995, deducted of the accumulated depreciation also corrected to date. Depreciation is calculated on a linear method and it takes into account the economic life cycle of the assets, determined on a technical study undertaken when the METRÔ-SP is planning.

The management annually reviews the net book value of assets evaluating potential operational or technological changes which indicate an impairment of its recoverable amount.

j) Intangible

It is stated at cost of acquisition and/or formation, deducted from the accumulated amortization.

k) Deferred

Funds invested in deferred assets are recorded at cost restated through December 31st, 1995. The pre-operating expenses of operating lines are being amortized on a straight-line basis at the rate of 10% per year.

l) Suppliers

The carrying amounts of suppliers are close to fair market value, due to the short-term operations.

m) Taxes and Contributions

Correspond to social charges, taxes and retentions of third parties.

n) Provision for vacation

The carrying amount of the allowance is up to 1/12 when purchased and their relevant charges.

o) Expropriation

Are recorded based on values provided by judicial experts, determined by decree, or terms of seizure of the land.

p) Provisão para Contingências

A provisão para contingências é constituída amparada na opinião dos assessores jurídicos da Companhia para as causas cíveis, trabalhistas e tributárias cuja expectativa de perda seja superior a 40%.

q) Imposto sobre a Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido

As provisões de Imposto sobre a Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL são calculadas pelo regime de tributação do lucro real anual às alíquotas previstas na legislação.

p) Provision for Contingencies

The provision for contingencies is based on the opinion of legal advisors for civil, labor and tax which expected loss exceeds 40%.

q) Income Tax and Social Contribution on Net Income

Provisions for Income Tax of Legal Entities – Income Tax and Social Contribution on Net Income – social contribution are calculated for taxation of the annual taxable income at the rates provided for in the legislation.

4. Disponibilidades

4. Cash

	2012	2011
Caixa / Cash	3.118	2.383
Bancos – conta movimento / Banks – account movement	166.257	263.281
Aplicações Financeiras: / Financial applications:		
Siafem / Siafem	594.560	635.121
Fundo BB Curto Prazo / BB Short Term Fund	6.766	13.358
CDB - CEF / CDB - CEF	0	224
Total de Aplicações Financeiras / Total financial Applications	601.326	648.703
Total das Disponibilidades / Total cash balance	770.701	914.367

5. Contas a receber

5. Accounts receivable

	2012	2011
CIRCULANTE / ROLLING STOCK		
Contas a receber / Accounts receivable	247.347	248.999
* Provisão para crédito de liquidação duvidosa / * Provision for credit losses	(214.165)	(238.918)
TOTAIS / TOTAL	33.182	10.081

*** Movimentação de Provisão para créditos de liquidação duvidosa – 2012**

*** Movement of provision for doubtful debtors – 2012**

Saldo 2011 / Balance 2011	Adições / Additions	Transferências / Transfers	Reversão de Provisão / Rollbacks	Baixas / Low	Saldo 2012 / Balance 2012
(238.918)	0	0	24.753	0	(214.165)



6. Estoques

6. Stocks

	2012	2011
Materiais de reposição e consumo / Replacement materials and consumption	173.137	139.408
Bilhetes / Tickets	665	838
Vale-refeição (Créditos) / Meal vouchers (credits)	5.397	9
TOTAIS	179.199	140.255

7. Investimentos

7. Investments

	2012	2011
Cia. Energética de São Paulo – CESP / Cia. Energética de São Paulo – CESP	10.000	10.000
Duke Energy International (Geração Paranapanema S/A) / Duke Energy International (Geração Paranapanema S/A)	6.543	6.313
AES Tietê S/A / AES Tietê S/A	7.740	7.740
Cia. De Transmissão de Energia Elétrica Paulista – CTEEP / Cia. De Transmissão de Energia Elétrica Paulista – CTEEP	25.349	25.349
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A / Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A	13.963	15.349
Energias do Brasil – EDP / Energias do Brasil – EDP	7.674	7.674
Cia. Piratininga de Força e Luz / Cia. Piratininga de Força e Luz	7.674	7.674
Empresa Metropolitana de Águas e Energia S/A – EMAE / Empresa Metropolitana de Águas e Energia S/A – EMAE	15.349	15.349
	94.292	95.448
Provisão de perdas sobre ações / Provision for losses on shares	(12.752)	(12.938)
Obras de arte nas estações / Works of art in the stations	5.023	5.023
TOTAIS / TOTAL	86.563	87.533

Movimentação de Investimentos – 2012

Handling of investments – 2012

Saldo 2011 / Balance 2011	Adições / Additions	Transferências / Transfers	Reversão de Provisão / Reversal of Provision	Baixas / Low	Saldo 2012 / Balance 2012
87.533	0	0	185	(1.155)	86.563

8. Imobilizado

8. Property

DESCRIÇÃO / DESCRIPTION	ANOS DE VIDA ÚTIL / LIFE CYCLE	2011	ADIÇÕES / ADDITIONS	BAIXAS / LOSSES	TRANSFERÊNCIAS / TRANSFERS	2012
ADMINISTRATIVO / ADMINISTRATIVE						
Terrenos e edifícios / lots and buildings	50	184.555	0	0	0	184.555
Equipamentos e instalações / Equipment and installations	10	122.211	14.979	(775)	0	136.415
Outros / Other	10	1.531	0	0	0	1.531
Depreciação acumulada / Accumulated depreciation	0	(115.317)	(13.747)	714	0	(128.350)
		192.980	1.232	(61)	0	194.151
OPERACIONAL / OPERATIONAL						
Edifícios operacionais / Operational Buildings	50	492.212	0	0	1.150	493.362
Terrenos desapropriados / land expropriated	0	1.653.204	163.466	0	(2)	1.816.668
Estações / Stations	60	3.215.902	0	0	35.056	3.250.958
Túneis, elevados e outras obras civis / Tunnels, viaducts and other civil works	125	3.353.615	(26)	0	569.279	3.922.868
Terminais de ônibus e outras benfeitorias / Bus Terminals and other improvements	125	455.548	0	0	203	455.751
Urbanizações / Urbanization	60	13.015	0	0	0	13.015
Sistema de material rodante / Undercarriage system	30	1.814.653	17.952	0	272.598	2.105.203
Outros sistemas / Other systems	50	2.770.636	(21)	0	497.475	3.268.090
Terminais intermunicipais e interestaduais / Intermunicipal and Inter-state terminals	30	110.965	0	0	0	110.965
Depreciação acumulada / Accumulated depreciation	0	(2.826.579)	(234.892)	0	0	(3.061.471)
		11.053.171	(53.521)	0	1.375.759	12.375.409



Descrição / Description	Anos de Vida Útil / Life Cycle	2011	Adições / Additions	Baixas / Losses	Transferências / Transfers	2012
OBRAS EM ANDAMENTO / CONSTRUCTION IN PROGRESS						
Edifícios / Buildings		16.901	19.567	o	161.900	198.368
Estações / Stations		347.575	9.167	o	250.364	607.106
Túneis, elevados e outras obras civis / Tunnels, viaducts and other civil works		757.735	572.265	o	(353.132)	976.868
Obras civis em apropriação / Civil Works under appropriation		728.616	985.473	o	(714.046)	1.000.043
Terminais de ônibus e outras benfeitorias / Bus Terminals and other improvements		4.741	1.427	o	79	6.247
Sistemas / Systems		1.436.226	403.943	o	(714.265)	1.125.904
Sistemas de apropriação / Systems of appropriation		990.947	361.097	o	(6.647)	1.345.397
Importação em andamento / Imports in transit		o	6.033	o	o	6.033
Materiais em apropriação / Materials under appropriation		867	1	o	(12)	856
Terminais intermunicipais e interestaduais / Intermunicipal and Inter-state terminals		1.234	o	o	o	1.234
		4.284.842	2.358.973	o	(1.375.759)	5.268.056
		15.530.993	2.306.684	(61)	o	17.837.616

Por força do Termo de Convênio celebrado em 23 de junho de 2008, pelo Estado de São Paulo, por sua Secretaria de Transportes Metropolitanos – STM e a Companhia do Metropolitano do de São Paulo – METRÔ-SP, 17 trens adquiridos pelo Estado encontram-se contabilizados, para fins de controle e registro, na Companhia do METRÔ-SP.

Pursuant to the Term of Agreement signed on June 23 2008, the State of São Paulo, by its Department of Metropolitan Transport – STM and São Paulo Metropolitan Company – METRÔ-SP, 17 trains purchased by the state are counted for purposes of control and registration, on the METRÔ-SP.

Em 06 de dezembro de 2010, foi firmado o 1º Termo de Alteração desse convênio, cujo inciso “m” de sua cláusula primeira, estabeleceu à Companhia do METRÔ-SP a recepção, custódia, gerenciamento e operação desses trens, além da responsabilidade pela sua manutenção preventiva, preditiva e corretiva.

A Companhia possui laudo emitido pela H.M.D – Hochtief Montreal Deconsult, quando do planejamento do METRÔ-SP, que especifica o prazo de vida útil econômica para cálculo da depreciação, desde o início de suas operações.

Recuperação de ativos

Os bens do ativo imobilizado têm o seu valor recuperável testado anualmente e concluiu-se pela não existência de indicadores de perda de valor.

As depreciações incorridas no imobilizado são alocadas no custo dos serviços prestados e nas despesas administrativas.

On December 06 2010, it was signed the 1st Amendment term of this agreement, in which, on item “m” of its first clause, established the METRÔ-SP the receipt, custody, management and operation of these trains, and the responsibility for their preventive, predictive and corrective maintenance.

The Company has a report issued by HMD – Hochtief Montreal Deconsult, when planning the METRÔ-SP, which specifies the period of useful life to calculate depreciation from the beginning of its operations.

Asset recovery

The fixed assets are tested for impairment annually and concluded that there were no indicators of impairment.

Depreciation incurred on fixed assets are allocated to the cost of services and administrative expenses.

9. Intangível

	Taxa anual de amortização / Annual rate of Amortization	2012	2011
Aquisição de pesquisa – implantada / Acquisition of research – deployed		10.637	10.302
Amortização / Amortization	10%	(8.120)	(7.518)
Aquisição de pesquisa – em implantação / Acquisition of research – in deployment		177	512
TOTAIS / TOTAL		2.694	3.296

Movimentação do Intangível – 2012

Saldo 2011 / Balance 2011	Adições / Additions	Transferências / Transfers	Reversões / Rollbacks	Amortização / Amortization	Saldo 2012 / Balance 2012
3.296	o	o	o	(602)	2.694

Handling of the intangible – 2012



10. Diferido

10. Deferred Charges

	Taxa anual de amortização / Annual rate of Amortization	2012	2011
Gastos pré-operacionais / Pre-operating expenses			
Linhas implantadas / Lines deployed		409.195	406.448
Amortização / Amortization	10%	(348.147)	(336.151)
		61.048	70.297
Empreendimentos associados implantados / Enterprises associated with deployed		7.754	6.821
Amortização / Amortization	10%	(6.066)	(5.910)
		1.688	911
Linhas em implantação / Lines in deployment		1.497	4.245
Empreendimentos associados em implantação / Enterprises involved in deployment		493	1.426
TOTAIS / TOTAL		64.726	76.879

Movimentação do Diferido – 2012

Handling of deferred charges – 2012

Saldo 2011 / Balance 2011	Adições / Additions	Transferências / Transfers	Reversões / Rollbacks	Amortização / Amortization	Saldo 2012 / Balance 2012
76.879	o	o	o	(12.153)	64.726

11. Contribuições ao Metrus – Instituto de Seguridade Social

Em 1993, foi constituído o Plano de Benefícios da Previdência, com o objetivo de suplementar os benefícios previdenciários aos empregados do METRÔ-SP.

O custo dos serviços anteriores à constituição do METRUS, avaliado por atuários independentes, foi acordado de ser pago no prazo máximo de 20 anos, iniciado em 1993 com término previsto para abril de 2013.

Contribuições das Patrocinadoras e Participantes

Os planos de custeio dos Planos de Benefícios foram elaborados em conformidade com a Emenda Constitucional nº 20 que determina a paridade entre a contribuição normal das patrocinadoras e a contribuição normal dos participantes.

Plano de Benefícios I – BD

- A Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ-SP contribuiu mensalmente até dezembro de 2012 com o equivalente a 8,252% e os participantes com 7,055%, em média, do total da folha de salários de participação dos participantes deste plano.

11. Contributions to Metrus – Institute of Social Security

In 1993, it was instituted the Welfare Benefit Plan, in order to supplement the pension benefits to the employees of METRÔ-SP.

The cost of services prior to the constitution of METRUS, rated by independent actuaries, was agreed to be paid within a maximum of 20 years, beginning in 1993 with the completion scheduled for April 2013.

Contributions from Sponsors and Participants

The funding plans for the benefit plans have been elaborated in accordance with the Constitutional Amendment no. 20, which determines the parity between the normal contribution of sponsors and the normal participants contribution.

Benefit Plan I – BD

- São Paulo Metropolitan Company – METRÔ-SP contributed monthly until December 2012 with the equivalent of 8,252% and the participants with 7,055%, on average, of the total payroll of the participants enrolled in this plan.

Contribuições / Contributions	Normal (%) / Normal	Serviço Passado (%) / Past Services (%)	Déficit Equacionado (%) / Equationed Losses (%)	Total (%) / Total (%)
Patrocinadora 2012 / Sponsor 2012	2,083	1,627	4,542	8,252
2011	1,845	1,627	3,683	7,155
Participantes 2012 / Participants 2012	2,463	0,050	4,542	7,055
2011	2,099	0,050	3,683	5,832

- Os participantes contribuíram mensalmente de acordo com as faixas salariais estabelecidas nos respectivos regulamentos.

- Participants contributed monthly in accordance with their salary ranges established in the regulations.



Plano de Benefícios II – CV

- As patrocinadoras, METRÔ-SP e Metrus, contribuíram mensalmente com o equivalente a 3,676% e os participantes contribuíram, em média, com 5,757%, do total da folha de salários de participação do referido plano.

Contribuições / Contributions	Normal (básica) (%) / Normal (basic) (%)	Especial (%) / Special (%)	Serviço passado (%) / Past Services (%)	Suplementar (%) / Supplements (%)	Total (%) / Total (%)
Patrocinadora 2012 / Sponsors 2012	2,912	0,655	0,109	0	3,676
2011	2,890	0,660	0,109	0	3,659
Participantes 2012 / Participants 2012	2,912	0,655	0	2,190	5,757
2011	2,890	0,660	0	1,970	5,520

- As patrocinadoras contribuem com 100% da contribuição básica do Participante e a contribuição especial tem como objetivo o custeio dos benefícios mínimo e de risco (invalidez, pensão por morte e auxílio doença).

Planos de Benefícios I e II – consolidado

- A contribuição total das patrocinadoras para os Planos de Benefícios I e II representou, em média, 5,626% da folha total de salários de participação e a contribuição total dos participantes foi, em média, de 6,310%.

Contribuições / Contributions	Normal / Normal	Serviço passado (%) / Past Services (%)	Déficit equacionado (%) / Equationed Losses (%)	Total (%) / Total (%)
Patrocinadora 2012 / Sponsors 2012	2,935	0,756	1,935	5,626
2011	2,772	0,802	1,681	5,255
Participantes 2012 / Participants 2012	4,354	0,021	1,935	6,310
2011	3,959	0,023	1,681	5,663

Benefit Plan II – CV

- The sponsors, METRÔ-SP and Metrus contributed monthly with the equivalent of 3,676% and participants contributed, on average, 5,757% of the total payroll of participation of that plan.

- The sponsors contribute with 100% of the participant's basic contribution and special contribution aims the cost of benefits and minimum risk (disability, death pension and sickness).

Benefit Plans I and II – consolidated

- The total contribution of the sponsors for the Benefit Plans I and II represented, on average, 5,626% of the total payroll of full participation and contribution of participants was, on average, 6,310%.

- (I) Na contribuição normal das patrocinadoras estão contempladas as contribuições normal e especial (custeio dos benefícios mínimos e de risco).

- (II) Na contribuição normal dos participantes estão contempladas as contribuições normal, especial e a suplementar.

- Os percentuais supracitados não incluem as contribuições dos participantes auto patrocinados.

- (i) In the normal contribution of the sponsors are contemplated normal and special contributions (cost of benefits and minimum risk).

- (ii) In the normal contribution of the participants are included normal and extra special contributions.

- The percentages above do not include the contributions of the auto sponsored participants.

12. Provisão para contingências

O METRÔ-SP constitui provisão para fazer face às eventuais perdas, conforme sumariado a seguir:

Movimentação das Contingências – 2012

	Saldo 2011 / Balance 2011	Adições / Additions	Atualização Monetária / Monetary Updating	Reversões / Rollbacks	Pagamentos / Parcelamentos / Payments / splitted applications	Saldo 2012 / Balance 2012
Pasep em Litígio / Pasep in dispute	2.254	0	160	0	0	2.414
Processos Judiciais / Legal Proceedings	74.502	452	2.790	(19.959)	10.093	47.692
Proc. Judiciais Trabalhistas / Proc. Judicial Labor	112.004	38.493	7.749	(17.073)	22.338	118.835
Proc. Judiciais Cíveis / Civil Judicial Proc.	419.682	16.303	47.982	(11.193)	819	471.954
ISS sobre receitas tarifárias em litígio / ISS on tariff revenue in dispute	113.545	31.854	0	0	0	145.399
SUBTOTAL / Subtotal	721.987	87.102	58.681	(48.225)	33.250	786.294
Depósitos Judiciais e Adm. / Judicial Deposits and Adm.	(546.546)					(364.227)
TOTAIS / TOTAL	175.441					422.067

Changes in Contingent – 2012

The METRÔ-SP made provision to cover possible losses, as summarized below:



12.1 Provisão para contingências – Programa Turma da Rua

Conforme convênio celebrado com o Metrus em outubro de 1988, coube a este a responsabilidade pela administração do Programa Turma da Rua, permanecendo o METRÔ-SP responsável por todos os custos dele decorrentes, em atenção às determinações do GESP. Neste sentido, o METRÔ-SP repassou os recursos necessários ao Metrus.

A mão de obra para a execução deste Programa foi terceirizada, com a contratação da EMTEL – Recursos Humanos e Serviços Terceirizados Ltda. O contrato com a EMTEL encerrou-se em 06 de março de 1995, quando a administração do Programa voltou à responsabilidade do METRÔ-SP, a título emergencial, uma vez que os serviços não podiam ser interrompidos e não havia possibilidade legal de prorrogação do contrato.

Existe, atualmente, uma demanda judicial entre EMTEL e Metrus, em que se discutem aproximadamente R\$ 209.400 a título de indenizações trabalhistas acrescido de custas processuais, correção monetária, juros de mora e de honorários advocatícios, que o Instituto não reconhece como sua obrigação.

Adicionalmente, foram movidas diversas reclamações trabalhistas contra a EMTEL, nas quais o Metrus também poderá vir a ter de responder solidariamente pelas obrigações decorrentes.

Assim, em decorrência do convênio celebrado entre o METRÔ-SP e Metrus, quaisquer despesas provenientes destes processos, se devidas pelo Instituto, serão, ao final, suportadas pelo METRÔ-SP e pelo GESP. A contingência foi provisionada pelo METRÔ-SP e atualizada até 31 de dezembro de 2012.

12.1 Provision for contingencies – Program Street Gang

According to an agreement signed with Metrus in October 1988, the latter became responsible for the administration of the Street Gang Program, remaining the METRÔ-SP responsible for all costs arising therefrom, in response to the determinations of the State Government. In this sense, the METRÔ-SP passed the necessary resources to Metrus.

The labor for the execution of this program was outsourced, with the hiring of EMTEL – Human Resources and Services Outsourced Ltda. EMTEL contract ended on March 6th, 1995, when the administration of the program returned to liability the METRÔ-SP, under emergency, since the services could not be stopped and there was no legal possibility of contract extension.

There is, currently, a lawsuit between EMTEL and Metrus, in which they discuss about R\$ 209,400 by way of severance pay, plus legal fees, monetary, interest and attorney's fees, that the Institute does not recognize as its obligation.

Additionally, we have filed several grievances against EMTEL, in which Metrus may also come to be jointly responsible for the obligations.

Thus, as a result of the agreement signed between the METRÔ-SP and Metrus, any costs resulting from these processes, if appropriate, they shall be in the end supported by METRÔ-SP and the State Government. The contingency was anticipated by METRÔ-SP and updated until December 31st, 2012.

13. Credores diversos – Passivo Não Circulante

Em 28 de dezembro de 2007, foi assinado convênio entre a Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU e a Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ-SP, com interveniência da Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos – STM, para dar prosseguimento à Linha 2 – Verde - Vila Madalena-Oratório - com a implantação do trecho Alto do Ipiranga-Vila Prudente do METRÔ-SP. O valor global deste convênio é de R\$ 351.000, sendo R\$ 270.000 de responsabilidade da CBTU e R\$ 81.000 de responsabilidade do METRÔ-SP.

Principais empresas / Main companies	2012	2011
CBTU/STU/BH DEMETRO / CBTU/STU/BH DEMETRO	270.353	274.227
Companhia Santa Cruz / Santa Cruz Company	33.307	34.271
Consórcio Shopping Center Tatuapé / Shopping Center Tatuapé Consortium	101.942	104.876
Metrus – Plano de Benefícios I e II / Metrus – Benefit Plans I and II	60.312	80.137
INSS – Acordo parcelamento SAT / INSS – Parcelling Agreement SAT	21.767	0
Outros / Other	6.204	7.866
TOTAL / TOTAL	493.885	501.377

14. Cobertura de seguros

O METRÔ-SP mantém apólices de seguros contratados junto às principais seguradoras do país definidas por licitação e levam em consideração a natureza e o grau de risco envolvido. Em 31 de dezembro de 2012, o METRÔ-SP possuía cobertura de seguros contra incêndio, responsabilidade civil e riscos diversos para os bens do ativo imobilizado, usuários e construções, por valores considerados suficientes pela administração para cobrir eventuais perdas.

13. Creditors – Non-Current Liabilities

On December 28th, 2007, an agreement was signed between the Brazilian Company of Urban Trains – CBTU and the São Paulo Metropolitan Company – METRÔ-SP, with the approval of the Secretariat for Metropolitan Transport – STM, to continue the Line 2-Green – Vila Madalena – Oratório – with the implementation of the stretch Alto do Ipiranga to Vila Prudente of the METRÔ-SP. The overall value of this agreement is of R\$ 351,000, R\$ 270,000 of CBTU liability and R\$ 81,000 of METRÔ-SP liability.

14. Insurance

The METRÔ-SP maintains insurance policies hired with leading insurers in the country defined by bidding and taken into account the nature and risk degree involved. On December 31st, 2012, METRÔ-SP had insurance coverage against fire, liability and other risks for property, plant and equipment, buildings and users, in amounts considered enough by the management to cover possible losses.



15. Patrimônio Líquido

A) Capital

O Capital subscrito e integralizado, em 31 de dezembro de 2012, é representado por R\$ 22.272.737 equivalentes a (17.779.675.112) ações ordinárias de classe única, nominativas, sem valor nominal e com direito a um voto cada.

No ano de 2011, era representado por R\$ 20.187.498 equivalentes a (2.384.019.625.213) ações no valor de R\$ 0,0066 cada.

No exercício foram integralizadas (2.095.335.472) ações no valor de R\$ 2.085.239 e (185.969.060.947) ações, no valor de R\$ 1.223.461, em 2011.

Em 2012, o GESP integralizou R\$1.998.208 (R\$1.107.346 em 2011) e a PMSP R\$87.031 (R\$116.115 em 2011).

O Capital Autorizado é de R\$ 39.845.226 conforme Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de 28 de abril de 2010.

B) Adiantamento para Aumento de Capital

Os recursos recebidos estão mantidos em conta bancária vinculada sendo que sua movimentação e utilização só ocorre no momento da efetiva comprovação de execução de obras com a emissão de ações do METRÔ-SP a favor da PMSP em quantidade equivalente ao montante de recurso utilizado por força do convênio N° 0262880201, datado de 15 de outubro de 2008.

Em 2012, foi transferido parte do adiantamento da PMSP para o capital integralizado no montante de R\$ 87.031 (em 2011 foi transferido a parcela da PMSP no montante de R\$116.115).

C) Prejuízos Acumulados

Informações do prejuízo acumulado, vide quadro da Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido.

15. Equity

A) Capital

The Capital subscribed and paid on December 31st, 2012, is represented by R\$ 22,272,737 equivalent to (17,779,675,112) ordinary single class shares, nominative, without par value and with the right of one vote each.

In 2011, it was represented by R\$ 20,187,498 equivalent to (2,384,019,625,213) shares of R \$ 0.0066 each.

In the year, there were paid (2,095,335,472) shares worth R\$ 2,085,239 and (185,969,060,947) shares, in the amount of R\$ 1,223,461 in 2011.

In 2012, the State Government contributed with R\$ 1,998,208 (R\$ 1,107,346 in 2011) and PMSP with R\$ 87,031 (R\$ 116,115 in 2011).

The Authorized Capital is of R\$ 39,845,226 according to the Annual General and Extraordinary Meeting of April 28th, 2010.

B) Advance for Capital Increase

The funds received are kept in a bound bank account, being its use only occurring with the actual proof of execution of works, with the issuance of shares of METRÔ-SP in favor of PMSP, in a quantity equal to the amount of resource used under agreement No. 0262880201, dated October 15 2008.

In 2012, part of the advance of PMSP to paid-in capital in the amount of R\$ 87,031 was transferred (in 2011, the share transferred to PMSP in the amount of R\$ 116,115).

C) Accumulated Losses

For information on accumulated losses, see table of the Statement of Changes in Equity.

16. Receita Operacional Líquida

16. Operating Revenue

	2012	2011
Receita operacional bruta / Gross operating revenues		
Receita de serviços / Service Revenue	1.770.880	1.618.718
Deduções da receita bruta / Deductions from gross revenue		
Pasep e Cofins / Pasep and Cofins	(71.864)	(66.271)
Outras deduções / Pasep and Cofins	(61.600)	(53.716)
	(133.464)	(119.987)
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA / NET OPERATING REVENUES	1.637.416	1.498.731

17. Custo dos Serviços Prestados

17. Cost of Services

	2012	2011
Mão de obra / Labor	937.844	839.880
Materiais / Materials	42.306	46.821
Gastos Gerais / Overheads	420.103	396.329
Depreciação / Depreciation	246.238	194.441
TOTAL / TOTAL	1.646.491	1.477.471

18. Despesas Administrativas

18. Administrative Expenses

	2012	2011
Pessoal / Staff	222.301	201.398
Materiais / Materials	2.658	1.878
Gastos Gerais / Overheads	188.571	178.431
TOTAL / TOTAL	413.530	381.707



19. Programa de Ação Social

No exercício foi recebido do GESP o montante de R\$ 274.519 (R\$ 261.148 em 2011) representando um acréscimo de 5,12 %.

19. Social Action Program

During the year, it was received from the State Government the amount of R\$ 274,519 (R\$ 261,148 in 2011) representing an increase of 5.12%.

20. Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido

20. Income Tax and Social Contribution on Net

	2012		2011	
	CSLL	IRPJ	CSLL	IRPJ
Resultado Societário / Corporate Result	(34.788)	-	(24.569)	-
Exclusão dos tributos / Exclusion of taxes	1.078	-	25.995	-
Resultado antes da contribuição social / Result before the social contribution	(33.710)	-	1.426	-
Resultado antes do imposto de renda / Result before income tax	-	(34.788)	-	(7.191)
Adições / Additions	159.345	126.929	183.414	158.200
Exclusões / Exclusions	(108.515)	(108.515)	(48.057)	(48.057)
Resultado antes da compensação / Result before the compensation	17.120	(16.374)	136.783	102.952
Compensação prejuízos fiscais / Compensation tax losses	(5.136)	-	(41.035)	(30.886)
Base de cálculo / Basis of calculation	11.984	-	95.748	72.066
Imposto de renda (15%) / Income Tax (15%)	-	-	-	10.810
Adicional do imposto de renda (10%) / Additional income tax (10%)	-	-	-	7.182
Contribuição Social (9%) / Social Contribution (9%)	1.078	-	8.617	-
(-) incentivos fiscais / (-) Fiscal incentives	-	-	-	(614)
Valor dos tributos / Value of taxes	1.078	-	8.617	17.378

21. Aprovação para Emissão das Demonstrações Contábeis

As demonstrações contábeis foram aprovadas e autorizadas para publicação pela Diretoria da Companhia do METRÔ-SP em reunião realizada em 20 de fevereiro de 2013.

21. Approval for Issuance of Financial Statements

The financial statements were approved and authorized for publication by the Executive Board of METRÔ-SP on meeting held on February 20th, 2013.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

JURANDIR FERNANDO RIBEIRO FERNANDES – Presidente

ADMINISTRATIVE COUNCIL

JURANDIR FERNANDO RIBEIRO FERNANDES – CEO

Membros:

PETER BERKELY BARDRAM WALKER
ALMINO MONTEIRO ÁLVARES AFFONSO
ALBERTO GOLDMAN
RUY MARTINS ALTENFELDER SILVA
JOSÉ DO CARMO MENDES JUNIOR
MIGUEL LUIZ BUCALEM

Board:

PETER BERKELY BARDRAM WALKER
ALMINO MONTEIRO ÁLVARES AFFONSO
ALBERTO GOLDMAN
RUY MARTINS ALTENFELDER SILVA
JOSÉ DO CARMO MENDES JUNIOR
MIGUEL LUIZ BUCALEM

BOARD OF DIRECTORS

JOSÉ CARLOS BAPTISTA DO NASCIMENTO

Financial Control Manager
CRC 1SP 093.280/O-2

A DIRETORIA

JOSÉ CARLOS BAPTISTA DO NASCIMENTO

Gerente de Controle Financeiro
CRC 1SP 093.280/O-2

CICERO IZIDORO ALVES

Accountant
CRC 1SP 170.689/O-1

CICERO IZIDORO ALVES

Contador
CRC 1SP 170.689/O-1

FISCAL COUNCIL NOTION

The members of the Fiscal Council of São Paulo Metropolitan Company – METRÔ-SP, in compliance with the provisions of sections II and IV of Article 163 of Federal Law No. 6.404/76, examined the Management Report, the Financial Statements required by law and notes, all for the fiscal year ended on December 31st, 2012, under Opinion of UHY Moreira - Auditors, dated of February 20th, 2013, and the information obtained from the Directors of the Company, are of the opinion that the Administration and Financial Statements Report mentioned are capable of being submitted to the shareholders of the Company in General Meeting convened for that purpose.

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os membros do Conselho Fiscal da Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ-SP, em cumprimento ao disposto nos incisos II e IV do artigo 163 da Lei Federal nº 6.404/76, examinaram o Relatório da Administração, as Demonstrações Financeiras exigidas em Lei e as Notas Explicativas, todos referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2012, nos termos do Parecer da UHY Moreira – Auditores, datado de 20 de fevereiro de 2013, e nas informações obtidas junto à Administração da Empresa, são de Parecer que o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras mencionadas estão em condições de ser submetidas à apreciação dos senhores acionistas da Sociedade, em Assembleia Geral convocada para tal fim.



São Paulo, 18 de março de 2013.

CONSELHEIROS FISCAIS

MAURO RICARDO MACHADO COSTA
CONCEIÇÃO APARECIDA FILETI FRAGA
ATILIO GERSON BERTOLDI
SANDRA MARIA GIANNELLA
MARIA DE FÁTIMA ALVES FERREIRA

Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Contábeis

Examinamos as demonstrações contábeis individuais da COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ-SP, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2012 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 contábeis

A administração da COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ-SP é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis 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 contábeis estão livres de distorção relevante.

São Paulo, March 18, 2013.

FINANCIAL ADVISORS

MAURO RICARDO MACHADO COSTA
CONCEIÇÃO APARECIDA FILETI FRAGA
ATILIO GERSON BERTOLDI
SANDRA MARIA GIANNELLA
MARIA DE FÁTIMA ALVES FERREIRA

Independent Auditor's Report on Financial Statements

We have audited the individual financial statements of the SÃO PAULO METROPOLITAN COMPANY – METRÔ-SP, which comprise the balance sheet as at December 31st, 2012, and the related statements of income, changes in equity and cash flows for the year ended on that date, and a summary of significant accounting policies and other explanatory notes.

Management's responsibility for the financial statements

The administration of the SÃO PAULO METROPOLITAN COMPANY – METRÔ-SP is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with accounting practices adopted in Brazil and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements free material misstatement, whether due to fraud or error.

Independent Auditor's Responsibility

Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit conducted in accordance with the Brazilian and International Standards on Auditing. Those standards require that we comply with ethical requirements for auditors and the audit is planned and performed with the object of obtaining reasonable assurance about whether the financial statements are free of material misstatement.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidências a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis.

Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ-SP 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 METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ-SP. 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 contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis 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-SP em 31 de dezembro de 2012, 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.

An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements.

The procedures selected depend on the auditor's judgment, including the assessment of risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In this risk assessment, the auditor considers internal control relevant to the preparation and fair presentation of the financial statements of the SÃO PAULO METROPOLITAN COMPANY – METRÔ-SP in order to design 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 SÃO PAULO METROPOLITAN COMPANY – METRÔ-SP. 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 audit evidence we have obtained is enough and appropriate to support our opinion.

Opinion

In our opinion, the financial statements referred to above, when read in conjunction with the accompanying notes, present fairly, in all material respects, the financial position of the SÃO PAULO METROPOLITAN COMPANY – METRÔ-SP on December 31st, 2012 the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with accounting practices adopted in Brazil.



Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

Examinamos, também, a demonstração do valor adicionado (DVA) referente ao exercício findado em 31 de dezembro de 2012, elaborado sob a responsabilidade da administração da COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ-SP, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira para companhias abertas, e como informação complementar pelas IFRSs 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 contábeis tomadas em conjunto.

Balanco Social

Nossos exames foram conduzidos com o objetivo de formarmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis acima referidas, tomadas em conjunto. As informações contábeis contidas no balanço social, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, representam informações complementares a essas demonstrações, não são requeridas pelas práticas contábeis adotadas no Brasil e estão sendo apresentadas para possibilitar uma análise adicional. 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 contábeis referidas no primeiro parágrafo, tomadas em conjunto.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2013.

UHY MOREIRA – AUDITORES

CRC 2 RS 3717 S SP

HERALDO S.S. DE BARCELLOS

Contador CRC 1 RS 11609 S SP
CNAI N° 43
Responsável Técnico

Other issues

Statement of value added

We have also audited the statement of value added (DVA) regarding the exercise year finished on December 31st, 2012, prepared under the responsibility of the management of the SÃO PAULO METROPOLITAN COMPANY – METRÔ-SP, whose presentation is required by the Brazilian corporate law for listed companies, and as supplementary information under IFRS that does not require disclosure. This has been subjected to the auditing procedures described above and, in our opinion, is fairly stated, in all 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 aforementioned financial statements, taken as a whole. The financial information contained in the social, for the year ended December 31st, 2012, are supplementary to those statements, and are not required under accounting practices adopted in Brazil and are presented only for purposes of additional analysis. This supplementary information has been subjected to the auditing procedures applied to the financial statements and, in our opinion, are presented, in all material respects, in relation to the financial statements referred to in the first paragraph, taken as a whole.

São Paulo, February 20th, 2013.

UHY MOREIRA – AUDITORS

CRC 2 RS 3717 S SP

HERALDO S.S. DE BARCELLOS

Accountant CRC 1 RS 11609 S SP
CNAI N° 43
Technical Manager

Negócios e Oportunidades

www.metro.sp.gov.br/metro/negocios/index.aspx

METRÔ representa uma marca de valor no mercado e no segmento de negócios. A obtenção de receita não tarifária reverte não só em recursos para a empresa como para o público em geral, que se beneficia da rede metroviária.

Além de ampliar as oportunidades de negócios para o segmento de comércio e serviços, permite a ampliação dos benefícios aos usuários com a criação de polos de emprego, lazer e compras mais próximos das residências, resultando em mais conforto e possibilidade de diminuição de deslocamentos pela cidade.

O conforto oferecido com comércio de produtos e alimentos de qualidade, áreas de espera em ambiente agradável e a conexão direta com estações do METRÔ-SP e terminais de ônibus urbanos facilitam a vida e oferecem segurança ao cidadão que opte pelo transporte coletivo para realizar deslocamentos de longa distância.

Para o METRÔ-SP, a exploração comercial, especialmente a concessão de imóveis, arrendamento de terminais rodoviários, etc. também possibilita a redução de despesas com impostos e taxas (IPTU, segurança, vigilância, limpeza) ao repassar essas áreas para terceiros. No ano de 2012, a recuperação de IPTU foi de cerca de R\$14 milhões, representando 49,21% do valor total recolhido.

Já a criação de empreendimentos associados ao METRÔ-SP traz a revitalização da área do entorno desses empreendimentos.

Business and Opportunities

www.metro.sp.gov.br/metro/negocios/index.aspx

METRO is a brand value in the market and in the business segment. Obtaining non-tariff revenue accrues not only in resources for the company and for the general public, which benefits the subway network.

In addition to expanding business opportunities for the segment of trade and services, it allows the extension of benefits to users, by creating centers of employment, leisure and shopping closer to homes, resulting in more comfort and decreasing the possibility of displacements through the city.

The comfort offered with products trade and quality food, waiting areas in a pleasant and direct connection to the METRÔ-SP stations and bus terminals, facilitate urban life and provide security to the citizen who opts for public transport to perform long distance shifts.

For the METRÔ-SP, the commercial exploitation, especially the granting of real estate, leasing bus terminals, etc. also enables the reduction of tax expense and taxes (property tax, safety, security, cleaning) to pass on these areas to others. In 2012, the recovery of property tax was about R\$14 million, representing 49.21% of the total amount collected.

In turn, creating ventures associated with the METRÔ-SP brings the revitalization of the area surrounding these projects.



Negócios de Exploração Comercial

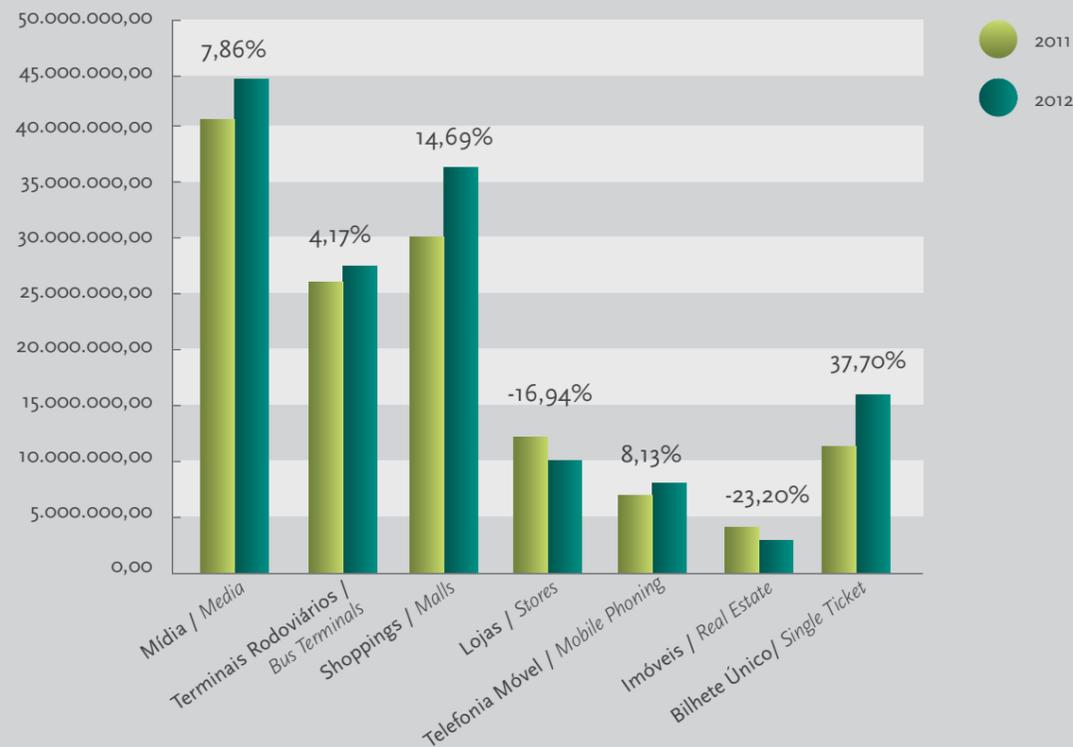
Em 2012, a receita não operacional foi 2,85% superior ao ano anterior, resultado de negócios de exploração comercial de espaços publicitários, maximização do uso de espaços internos, concessão de imóveis, empreendimentos associados, arrendamento dos terminais rodoviários e locação de espaços nas estações para equipamentos de venda assistida do bilhete único.

Business of Commercial Operations

In 2012, the non-operating income was 2,85% higher than in the previous year, a result of business commercial advertising space, maximizing the use of internal spaces, concession buildings, associated enterprises, hiring of bus terminals and the lease of space in the stations for the single ticket assisted sales equipment.

Comparativo Anual 2011-2012: por segmento contábil

2011-2012 Annual Comparison: Accounting Segment



As receitas obtidas pelos segmentos lojas e imóveis ficaram abaixo do realizado em 2011 em razão do término de alguns contratos que não puderam ser renovados por força da legislação e as concorrências para novas ocupações não foram concluídas.

The revenues earned by the segments Shops and Real Estate were below the held in 2011 due to the termination of some contracts, which could not be renewed under the law and the bids for new occupations were not completed.

Terminais rodoviários Tietê, Jabaquara e Barra Funda

A participação na arrecadação de receitas não tarifárias dos Terminais Rodoviários de Tietê e Jabaquara foi de 17,66%. O Terminal Barra Funda foi construído pela empresa que o opera e tem contrato de comodato, de 30 anos, com o METRÔ-SP. Não há remuneração como compensação dos investimentos feitos.

Tietê, Jabaquara and Barra Funda bus terminals

The participation in the non-tariff revenue collection of the Tietê Bus Terminals and Jabaquara was of 17.66%. The Barra Funda Terminal was built by the company which operates it and there is a lease agreement of 30 years with METRÔ-SP. There is no remuneration as compensation of the investments.

Centros comerciais

Os centros comerciais Shoppings Metrô Tatuapé, Boulevard Tatuapé, Santa Cruz, Metrô Itaquera, Tucuruvi e Vila Mariana representam 23,55% das receitas não tarifárias e geram fluxo de usuários, principalmente nos finais de semana, o que impacta positivamente na receita tarifária. O Shopping Metrô Tucuruvi, previsto para inaugurar em 2012, por força de cláusula contratual, já remunera o METRÔ-SP, bem como o centro comercial de Vila Mariana. A inauguração do Shopping Metrô Tucuruvi ainda depende de obtenção das licenças de funcionamento pelos empreendedores.

Shopping Centers

The shopping centers Metro Tatuapé, Boulevard Tatuapé, Santa Cruz, Metro Itaquera, Tucuruvi and Vila Mariana Malls represent 23.55% of the non-tariff income and generate users flux, especially on weekends, which positively impacts on the tariff revenue. The Metro Tucuruvi Mall, scheduled to open in 2012, by virtue of a contractual clause, already pays METRÔ-SP as well as the commercial center of Vila Mariana. The opening of Metro Tucuruvi Mall still depends on obtaining operating permits by entrepreneurs.

Mídia no Metrô

Painéis, adesivos, banner e suas variações para anúncios que podem ser feitos no METRÔ-SP.

Media ithe Metro

Panels, adhesives, banners and its variations for ads which can be made at METRÔ-SP.

Dentre todos os segmentos, destaca-se a veiculação de mídia no sistema que representa 29,98% da arrecadação não tarifária.

Among all segments, there is the media system which represents 29.98% of the non-tariff revenue.

Ações Promocionais

Estandes promocionais e comerciais, máquinas dispensadoras, lojas e quiosques.

Promotions

Promotional and commercial booths, vending machines, shops and kiosks.



Locação de espaços para Venda do Bilhete Único

Entre os segmentos que merecem destaque na obtenção de receitas não tarifárias há a parcela da receita proveniente da locação de espaço destinado às máquinas de recarga de Bilhete Único.

O METRÔ-SP dispõe de imóveis remanescentes próximos às linhas e estações.

Empreendimentos

O METRÔ-SP dispõe de imóveis remanescentes próximos às linhas e estações.

Diversas atividades como estacionamentos, supermercados, concessionária de veículos e comércio varejista entre outros são resultantes da concessão de uso para exploração comercial de terrenos de propriedade do METRÔ-SP e de espaços comerciais nas estações e terminais urbanos.

Em 2012, o METRÔ-SP passou a licitar os espaços comerciais e terrenos definindo previamente a vocação comercial. Dessa forma, visou atender a demanda dos usuários por determinado tipo de comércio e também diversificou o “mix” oferecendo produtos de qualidade reconhecida.

Regulamentos

Regras para o uso de mídia em áreas e equipamentos de propriedade do METRÔ-SP.

Dúvidas

Procure respostas entre as dúvidas.

Lease of space for the Single Ticket Sales

Among the segments which are worth mentioning in obtaining non-tariff income, there is the portion of revenues from the leasing of space for machinery for Single Ticket recharge.

Ventures

The METRÔ-SP has remaining properties close to the lines and stations.

Various activities such as parking lots, supermarkets, car dealership and retail, among others, are derived from the grant of use for commercial exploitation of land owned by the METRÔ-SP and of commercial spaces at stations and bus stations.

In 2012, the METRÔ-SP started to bid commercial spaces and land, defining previously the commercial vocation. Thus, aimed to serve the user demand for certain types of commerce and also diversified the “mix”, offering recognized quality products.

Regulations

Rules for the use of media areas and equipment owned by METRÔ-SP.

Doubts

Find answers among the questions.





Capítulo 10
Chapter 10

PROCESSO DE RELATO

REPORTING PROCESS

GRI 3.1 / 3.2 / 3.3 / 3.4 / 3.5 / 3.6 / 3.7

Este é o terceiro Relatório de Sustentabilidade da Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ-SP, elaborado com base nas diretrizes GRI – G3 Global Reporting Initiative, versão 3.1. Para o desenvolvimento deste Relatório, foi constituído formalmente um Grupo de Trabalho (GT), coordenado pela área responsável por Meio Ambiente e Sustentabilidade, ligada à Diretoria de Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos.

As ações e indicadores apresentados no Relatório referem-se ao período de 1º de janeiro de 2012 a 31 de dezembro de 2012. A publicação do Relatório de Sustentabilidade continuará com a periodicidade anual.

As informações aqui relatadas incluem dados de todas as unidades operacionais e administrativas gerenciadas pelo METRÔ-SP. O Relatório não contempla dados operacionais da Linha 4-Amarela, operada pela empresa ViaQuatro, assim como os dados dos serviços de transportes de ônibus integrados ao METRÔ-SP. Da mesma forma, não contempla dados de terceiros e fornecedores envolvidos nos negócios e atividades da empresa.

Neste Relatório de 2012, foram incluídas informações sobre o processo, recursos e resultados obtidos com o engajamento de stakeholders, identificados como principal público que é impactado ou que são impactados direta e indiretamente pelas atividades da empresa.

Foram considerados oito grupos de stakeholders: empregados, usuários, cidadãos, comunidade lindeira, comunidade técnica, governo – órgãos reguladores e sindicato (sindicato dos engenheiros e dos metroviários). O segmento da imprensa e mídia, por ser importante canal de interação com esses grupos na disseminação das ações da empresa e formação de opinião, e o segmento dos fornecedores serão incorporados ao próximo relatório.

A seleção dos temas de interesse e indicadores foi definida pelos membros do GT tendo como base o alinhamento do tema às estratégias da empresa, relevância e urgência. Seguindo critérios do GRI versão 3.1, foi atribuída uma autoavaliação no nível C para este Relatório.

Contatos para informações e ou sugestões sobre o Relatório de Sustentabilidade podem ser realizados através do endereço www.metro.sp.gov.br/fale-conosco, opção "Registro da Manifestação", "Relatório de Sustentabilidade".

This is the third Sustainability Report of the São Paulo Metropolitan Company – METRÔ-SP, prepared using the GRI – G3 Global Reporting Initiative, version 3.1. In order to develop this Report, a Working Group (WG) was formally constituted, coordinated by the responsible for Environment and Sustainability, linked to the Directorate of Planning and Expansion of the Metropolitan Transport.

The actions and indicators presented in the Report relate to the period between January 1st, 2012 and December 31st, 2012. The publication of the Sustainability Report will continue with an annual periodicity.

The information here reported includes data from all operational and administrative units managed by METRÔ-SP. The Report covers operational data from Line 4-Yellow, operated by ViaQuatro, as well as data from the bus transport services integrated to METRÔ-SP. Likewise, it does not include third-party and suppliers data involved in the business and activities of the Company.

In this 2012 Report, it was included information about the process, resources, and results obtained with the engagement of stakeholders, identified as the main public who is impacted, or who are directly and indirectly impacted by the company activities.

Eight groups of stakeholders were considered: employees, users, citizens, neighboring community, technical community, government – regulators, and the unions (the unions of engineers and of subway employees). The segment of press and media, being an important channel of interaction with these groups, dissemination of the company shares and opinion formation, and suppliers segment will be incorporated on the next report.

The selection of topics and indicators was defined by the WG members, based on the alignment of the topic with the company's strategies, relevance and urgency. Following the GRI version 3.1 criteria, it has been assigned a self-assessment at level C to this Report.

Contacts for information or suggestions about the Sustainability Report can be made via the address www.metro.sp.gov.br/fale-conosco, option "Registro da Manifestação", "Relatório de Sustentabilidade".

Nível de Aplicação GRI

GRI Application Level

Nível de aplicação do Relatório

Report Application Level

	C	C+	B	B+	A	A+
Perfil da G3 / G3 Profile Disclosures <i>Resultado Output</i>	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 <i>Resultado Output</i>	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 <i>Resultado Output</i>	Responda a um mínimo de dez Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: Social, Econômico e Ambiental / Report on a minimum of ten Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental		Responda a um mínimo de vinte 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 twenty 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 omissão / 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	10
1.2. Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades / Description of key impacts, risks and opportunities	10; 29; 37; 101; 123
2. PERFIL ORGANIZACIONAL / ORGANIZATIONAL PROFILE	
2.1. Nome da organização / Name of organization	13; Companhia do Metropolitano de São Paulo / 02; São Paulo Metropolitan Company
2.2. Marcas, produtos e/ou serviços / Trademarks, products and/or services	13
2.3. Estrutura operacional / Operational Structure	13; 123
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
2.6. Natureza jurídica / Legal nature	13
2.7. Mercados atendidos / Markets served	02; 13
2.8. Porte da organização / Part of organization	13
2.10. Prêmios e certificações / Awards and certifications	31; 32
3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO / PARAMETERS FOR THE REPORT	
PERFIL DO RELATÓRIO / REPORT PROFILE	
3.1 Período coberto pelo relatório / Reporting period	175
3.2 Relatório anterior / Previous report	175
3.3 Periodicidade / Periodicity	175 - Periodicidade anual / Annually
3.4 Dados para contato / Contact Information	175 - www.metro.sp.gov.br
ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO / SCOPE AND LIMITS OF REPORT	
3.5 Definição do conteúdo / Definition of the content	175
3.6 Limite do relatório / Report profile	175
3.7 Escopo do relatório / Report scope	175
3.11 Mudanças significativas / Significant changes	Não houve / None

SUMÁRIO DO CONTEÚDO DA GRI / SUMMARY OF THE CONTENTS OF GRI	
3.12 Sumário GRI / Summary GRI	178
3.13 Verificação externa / External verification	Não foi realizada verificação externa no relatório, porém os dados econômico-financeiros foram examinados por auditores independentes / External verification was not performed on 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	07
4.2 Identificação dos principais executivos / Identification of key executives	07
4.3 Conselheiros independentes / Independent directors	07
4.8 Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos / Mission statement and values, codes of conduct and inner principles	21; 25; 29
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 monitor how the organization identifies and manages the economic, social and environmental performance, including risks and opportunities.	29; 32
COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS / COMMITMENTS TO EXTERNAL INITIATIVES	
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	29
4.13 Participação em associações e/ou organismos de defesa / Participation in associations and/or defense agencies	91
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS / STAKEHOLDER ENGAGEMENT	
4.14 Relação de stakeholders / List of stakeholders	71
4.15 Identificação de stakeholders / Identification of stakeholders	71
4.16 Engajamento dos stakeholders / Stakeholder engagement	71
4.17 Principais temas e preocupações de stakeholders / Key topics and concerns of stakeholders	71

GRI ECONÔMICOS / *Economic* – EC

INDICADORES / INDICATORS	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / PAGES/INFORMATION
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO / ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE	
EC1 Valor econômico direito gerado e distribuído / <i>Economic value generated and distributed</i>	144
EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo / <i>Significant financial assistance received from government</i>	146
ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO / ASPECT: MARKET PRESENCE	
EC5 Variação da proporção do salário mais baixo por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes / <i>Variation of the proportion of the lower minimum wage by gender compared to local minimum wage in significant operation units</i>	55
ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS / ASPECT: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS	
EC9 Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos / <i>Understanding and describing significant indirect economic impacts</i>	37; 41; 85

GRI AMBIENTAIS / *Environmental* – EN

INDICADORES / INDICATORS	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / PAGES/INFORMATION
ASPECTO: ENERGIA / ASPECT: ENERGY	
EN3 Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária / <i>Direct energy consumption broken down by primary energy source</i>	49; 53
EN6 Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis / <i>Initiatives to provide products and services with low power consumption, or use energy generated by renewable resources</i>	51
ASPECTO: ÁGUA / ASPECT: WATER	
EN8 Total de retirada de água por fonte / <i>Total water withdrawal by source</i>	53
EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água / <i>Water sources significantly affected by withdrawal of water</i>	A água consumida é fornecida pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP / <i>The water consumption is provided by the Basic Sanitation Company of São Paulo – SABESP</i>
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS / ASPECT: EMISSIONS, EFFLUENTS AND WASTE	
EN16 Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa por peso / <i>Total direct and indirect emissions of greenhouse gases by weight</i>	43; 53
EN17 Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso / <i>Other relevant indirect emissions of greenhouse gases, by weight</i>	43
EN22 Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição / <i>Total weight of waste by type and disposal method</i>	53; 54
EN23 Número e volume total de derramamentos significativos / <i>Total number and volume of significant spills</i>	Não ocorreu nenhum derramamento significativo no período coberto / <i>There were no significant spills in the period covered</i>
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS / ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES	
EN26 Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos / <i>Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services and extent of impact mitigation</i>	32; 41; 90; 110
ASPECTO: CONFORMIDADE / ASPECT: COMPLIANCE	
EN28 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais / <i>Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations</i>	Não foram recebidas multas ou sanções pelo METRÔ-SP, no ano de 2012 / <i>No fines or penalties received by METRÔ-SP in the year 2012</i>
ASPECTO: TRANSPORTE / ASPECT: 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 / <i>Significant environmental impacts from transporting products and other goods and materials used in the operations of the organization, as well as transporting workers</i>	Não houve nenhum impacto significativo. A empresa Silcon Ambiental é responsável pelo transporte e gerenciamento de resíduos / <i>There was no significant impact. The Silcon Ambiental company is responsible for transport and waste management</i>

GRI TRABALHISTAS / Labor – LA

INDICADORES / INDICATORS	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / PAGES/INFORMATION
ASPECTO: EMPREGO / ASPECT: EMPLOYMENT	
LA1 Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região discriminados por sexo / Total workforce divided by employment type, employment contract and region disaggregated by gender	64
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	55
ASPECTO: RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA / ASPECT: 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 / ASPECT: 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 e por gênero / Rates of injury, occupational diseases, lost days, absenteeism and work-related fatalities by region and gender	55
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	55
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	55
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO / ASPECT: EMPLOYMENT	
LA10 Média de horas de treinamento por ano, por empregado, por gênero e por categoria de funcionário / Average hours of training, per year, per employee, by gender, and by employee category.	55
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 continuous learning, which support the continuity of employee employability and to manage career endings	55
LA12 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira por gênero / Percentage of employees who receive regular performance and career development analysis by gender	100% dos empregados / 100% of employees

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES / ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES	
LA13 Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade / Composition of the groups responsible for the governance bodies and the discrimination of employees, per employee category, according to gender, age, and other indicators of diversity	64
ASPECTO: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS / ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES	
LA14 Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres por categoria funcional, por unidades operacionais importantes / Ratio of basic wage and remuneration between men and women, by employee category, by significant operational units	Não há distinção salarial / There is no distinction wage

GRI DIREITOS HUMANOS / Human Rights – HR

INDICADORES / INDICATORS	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / PAGES/INFORMATION
ASPECTO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSO DE COMPRA / ASPECT: INVESTMENT PRACTICES AND PROCEDURE FOR PURCHASE	
HR1 Percentual e número total de investimentos significativos e contratos que incluam cláusulas incorporando preocupações com direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos / Percentage and total number of significant investment and contracts, which include clauses incorporating human rights concerns, or which have been filed to human rights screening	Não foram realizados contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos / It was not performed investment agreements that include human rights clauses
ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA / ASPECT: 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 – SO

INDICADORES / INDICATORS	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / PAGES/INFORMATION
ASPECTO: COMUNIDADE LOCAL / ASPECT: LOCAL COMMUNITY	
SO9 Operações com impacto negativo significativo, potencial ou real, sobre as comunidades locais / Operations with a significant negative impact, potential or actual, on local communities	85
SO10 Medidas de prevenção e mitigação implementadas em operações com impacto negativo significativo, potencial ou real, sobre as comunidades locais / Prevention and mitigation measures implemented in operations with a significant negative impact, potential or actual, on local communities	85
ASPECTO: CORRUPÇÃO / ASPECT: 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 Companhia do METRÔ-SP / There was no training focused on anti-corruption, but the Code of Ethics and Conduct is adopted by the METRÔ-SP
ASPECTO: CONFORMIDADE / ASPECT: 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-SP no ano de 2012 / No fines or penalties received by METRÔ-SP, in the year 2012

GRI PRODUTO / Product – PR

INDICADORES / INDICATORS	PÁGINAS/INFORMAÇÕES / PAGES/INFORMATION
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE / ASPECT: 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	32; 123
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 / ASPECT 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 related to product and service information and labeling 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	81; 107; 123
ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING / ASPECT: 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-SP respeita as diretrizes do CONAR – Conselho de Autorregulamentação Publicitária / METRÔ-SP 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: PRIVACIDADE DO CLIENTE / ASPECT: PRIVACY OF CUSTOMER	
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: CONFORMIDADE / ASPECT: 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-SP no ano de 2012 / No significant fines or penalties received by METRÔ-SP, in the year 2012

COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ

www.metro.sp.gov.br

Participaram da elaboração do Relatório 2012:
Contributed to the 2012 Edition of the Sustainability Report:

Cacilda Bastos Pereira da Silva, Flávia Sayuri Kawaoku, Luís Sérgio de Campos Vilarinho, Marcello Glycerio de Freitas, Maria Cecília Martino, Maria do Carmo Torres, Ricardo Ferro Barbieri, Vanessa Gontijo de Oliveira – Gerência de Meio Ambiente e Sustentabilidade.
Marcelo Ferraz Cunha – Departamento de Marketing Corporativo
Maria Cristina de Carvalho Bastos – Diretoria de Finanças
Nicola Salvador Teles de Lima – Presidência
Maria Cristina Porto Gomez, Celso Nunes Lopes Gajo – Gerência de Recursos Humanos
Isabel Cristina Midori Nishitani, Zenaide Lehdermann – Ouvidoria
Marcelo Borg, Patrícia Stevanin – Serviço de Informação ao Cidadão
Doris Lemos de Vasconcelos – Gerência de Negócios
Edvaldo Pedreira Sobrinho – Gerência de Controle Financeiro
Noel João Mendes Cossa, André Kovacs – Gerência do Empreendimento Linha 15-Prata
Carlos Augusto Dias de Faria, Regina Célia Paz Cavalcante – Gerência do Empreendimento Linha 17-Ouro
Pedro Armante Carneiro Machado – Gerência de Planejamento e Integração de Transportes Metropolitanos
Maria Olivia Martin Santana – Gerência de Concepção de Projetos Cívicos
Alexsandro Guidil Pires, José Aloise – Gerência de Concepção de Sistemas
Elaine Doro Labate – Gerência de Operações
Renata Rizzo – Gerência de Logística
Odécio Braga de Louredo Filho – Gerência de Manutenção

Fotos

Photos

Acervo do Metrô
Maurício Simonetti – Fotos
Miriam Antonia Horacio
Digna Imagem

Projeto Gráfico / Produção
Graphic Project / Production

Sabiá Comunicação 

Editado em
Edited in

Maio/2013

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 © 2013-13
Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ-SP

*copyright © 2013-13
São Paulo Metropolitan Company – METRÔ-SP*

Antes de imprimir, pense em sua responsabilidade com o meio ambiente.

Before printing, please think about your commitment to the environment.

