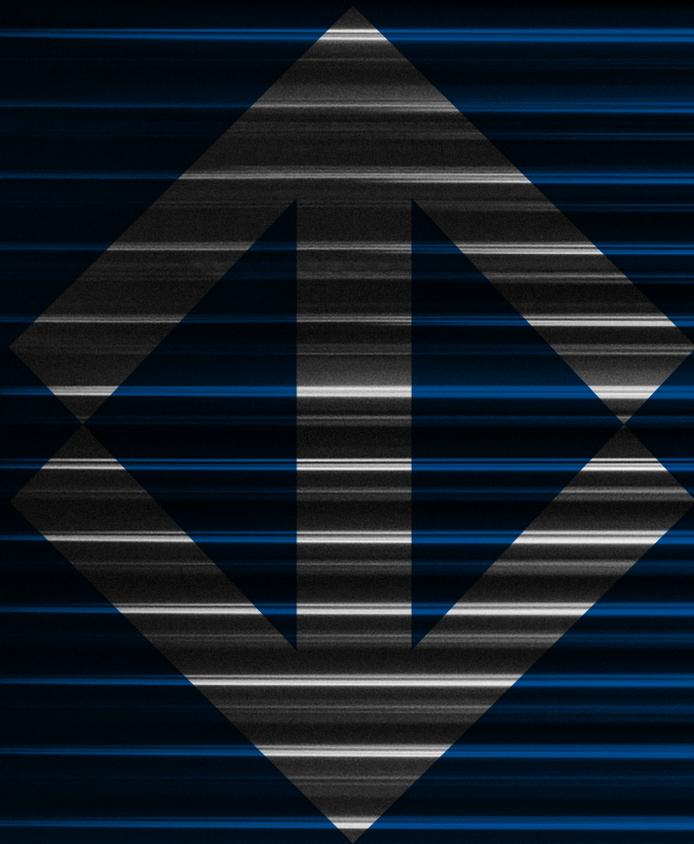




# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

SUSTENTABILIDADE  
É ALGO QUE  
TRANSCENDE  
AS QUESTÕES  
AMBIENTAIS. ELA ESTÁ  
INCORPORADA NA  
MISSÃO DO METRÔ,  
ATENDENDO ÀS  
NECESSIDADES DE  
MOBILIDADE URBANA  
DA SOCIEDADE DE  
FORMA INTEGRADA  
E EQUILIBRADA.



**GRI 3.4**

[www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br)

**RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013  
DO METRÔ DE SÃO PAULO**



→ [www.metro.sp.gov.br/relatoriodesustentabilidade-2013](http://www.metro.sp.gov.br/relatoriodesustentabilidade-2013)

Este relatório foi editado somente em versão eletrônica para evitar o consumo de papel. Imprima apenas quando necessário. O Metrô de São Paulo e o meio ambiente agradecem. Acesse o site para fazer o *download* ou navegar nas versões *on-line* e *flip book* para melhor visualização.

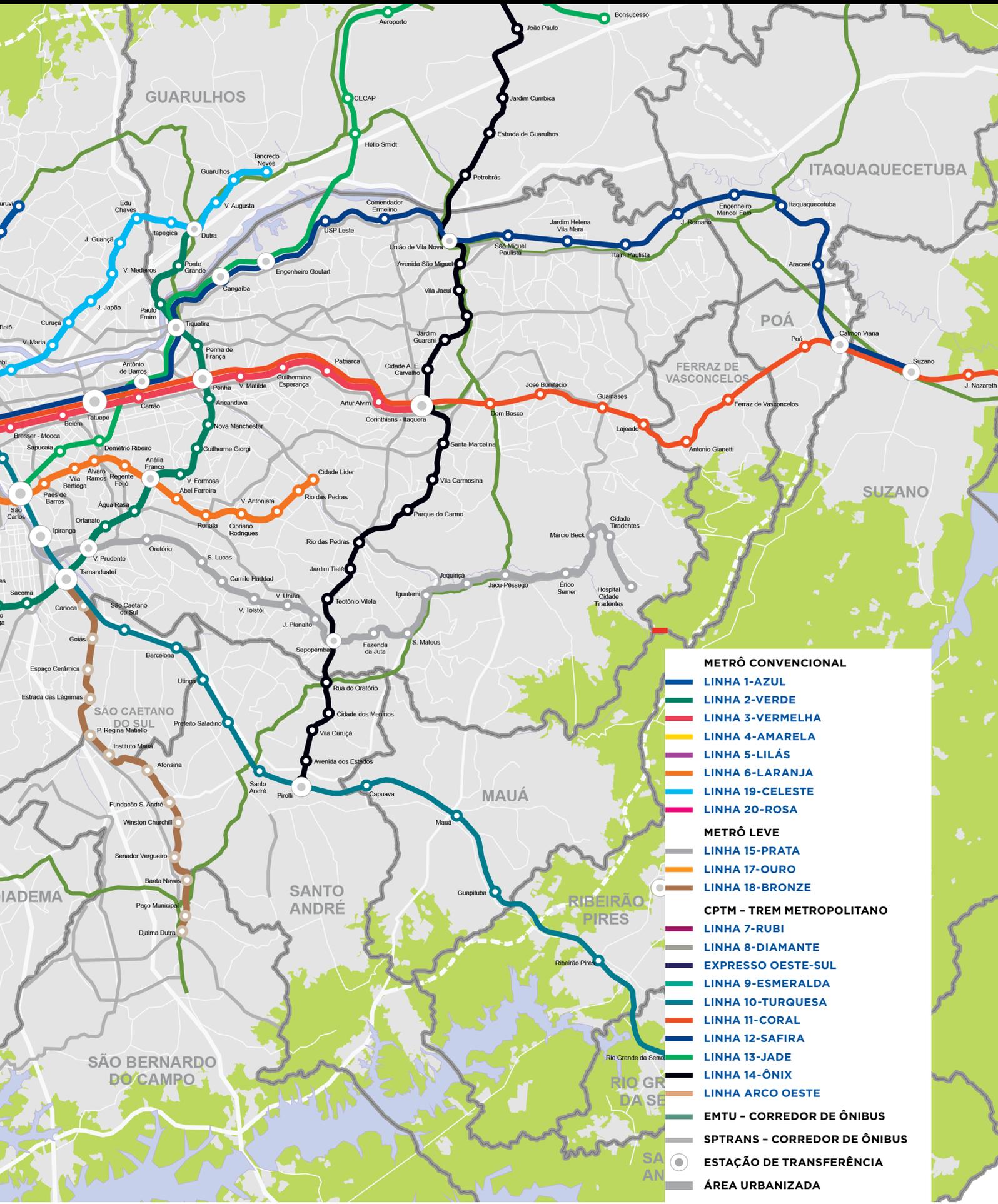
Contato para sugestões ou informações referentes ao relatório de sustentabilidade pode ser realizado pelo site [www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br) com o registro da sua manifestação pelo "Fale conosco" (opção "Outros").





# MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO

## REDE FUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO (ANO 2025)





## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes  
Metropolitanos

GERALDO ALCKMIN  
GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

JURANDIR FERNANDO RIBEIRO FERNANDES  
SECRETÁRIO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

LUIZ ANTONIO CARVALHO PACHECO  
DIRETOR-PRESIDENTE DA COMPANHIA DO  
METROPOLITANO DE SÃO PAULO - METRÔ

NELSON SHEJI KAWAKAMI  
DIRETOR DE ASSUNTOS CORPORATIVOS

WALTER FERREIRA DE CASTRO FILHO  
DIRETOR DE ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES

JOSÉ GUILHERME ROCHA JUNIOR  
DIRETOR DE FINANÇAS

MÁRIO FIORATTI FILHO  
DIRETOR DE OPERAÇÕES

MÁRIO FIORATTI FILHO  
DIRETOR DE PLANEJAMENTO E EXPANSÃO  
DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS (INTERINO)

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO **GRI 4.1, 4.2, 4.3**

#### PRESIDENTE

JURANDIR FERNANDO RIBEIRO FERNANDES

#### MEMBROS

ALBERTO GOLDMAN  
ALMINO MONTEIRO ÁLVARES AFFONSO  
ANTONIO DONATO MADORMO  
JOSÉ DO CARMO MENDES JUNIOR  
LUIZ ANTONIO CARVALHO PACHECO  
PETER BERKELY BARDRAM WALKER  
RUY MARTINS ALTENFELDER SILVA

#### CONSELHO FISCAL

##### MEMBROS EFETIVOS

ATÍLIO GERSON BERTOLDI  
MARCOS DE BARROS CRUZ  
MARIA DE FÁTIMA ALVES FERREIRA  
HENRIQUE MOTTA PINTO  
SANDRA MARIA GIANNELLA

##### MEMBROS SUPLENTE

ANTÔNIO PAULO VOGEL DE MEDEIROS  
CONCEIÇÃO APARECIDA FILETI FRAGA  
ENERGITA ALVES MOREIRA DOS SANTOS  
EUNICE BARBOZA MACHADO  
MARIA CONSTANÇA FIGUEIREDO

→ SAIBA MAIS EM:

[www.metro.sp.gov.br/metro/institucional/diretoria.aspx](http://www.metro.sp.gov.br/metro/institucional/diretoria.aspx)



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013

COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO • 1ª EDIÇÃO • SÃO PAULO • MAIO, 2014





# GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes  
Metropolitanos



## EMPRESA METROPOLITANA DE TRANSPORTES URBANOS DE SÃO PAULO

Responsável pelo planejamento, pela fiscalização e pelo controle do sistema de ônibus nas regiões metropolitanas.



## COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS

Responsável pela implantação, operação e manutenção das linhas 7-Rubi, 8-Diamante, 9-Esmeralda, 10-Turquesa, 11-Coral e Expresso Leste e 12-Safira, do sistema ferroviário.



## COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

Responsável pela implantação, operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás, do sistema metroviário.



## ESTRADA DE FERRO CAMPOS DO JORDÃO

Responsável pela operação e manutenção dos serviços ferroviários (trem da serra, bonde turístico e maria-fumaça) e do teleférico em Campos do Jordão.



## CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4-AMARELA, DO METRÔ DE SÃO PAULO

Responsável pela operação e manutenção da Linha 4-Amarela.

# SUMÁRIO

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

12

14  
Missão e visão

## METRÔ DE SÃO PAULO

17

17  
Empresa ligada ao  
Governo de São Paulo

18  
Mobilidade e integração na  
Região Metropolitana de São Paulo

18  
Empreendimentos em  
Parceria Público-Privada - PPP

19  
Receitas

19  
Política tarifária

20  
Tarifas / Bilhetes

## GOVERNANÇA

23

23  
Nova diretoria

25  
Gestão de  
empreendimentos  
de expansão

25  
Sistemas de gestão  
de certificados

## DIRETRIZES DE MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

28

32  
Mobilidade  
sustentável

## EXPANSÃO DA REDE

35

35  
Estudos para  
expansão da rede

36  
Avaliação ambiental  
da rede futura

36  
O Metrô de São  
Paulo em obras: novas  
ligações ampliarão em  
80% a malha existente

40  
Metrô de São Paulo:  
indutor de qualidade  
ambiental na  
Região Metropolitana  
de São Paulo

42  
Expansão da  
rede metroviária:  
ações em 2013

# OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

# SUSTENTABILIDADE NOS TRILHOS

# ENGAJAMENTO

# PROCESSO DE RELATO

# ÍNDICE REMISSIVO GRI

48

- 48 Demanda de passageiros
- 52 Manutenção do sistema
- 53 Logística de suprimentos

56

- 56 Negócios e oportunidades
- 58 Receitas e despesas
- 58 Recursos financeiros
- 64 Balanço social
- 66 Energia
- 69 Emissão de gases de efeito estufa - GEE
- 72 Indicadores ambientais
- 74 Responsabilidade social corporativa
- 78 Indicadores sociais corporativos

80

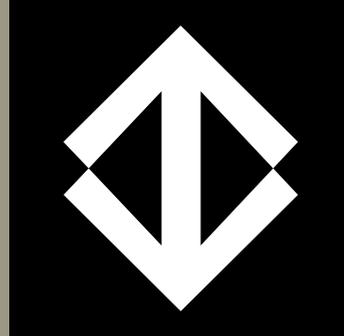
- 80 Processo de relacionamento da empresa com o público
- 81 Relacionamento com usuários
- 88 Relacionamento com cidadãos
- 94 Relacionamento com a comunidade
- 96 Relacionamento com a comunidade técnica
- 97 Relacionamento com a imprensa
- 98 Canais de relacionamento

102

104

OS INDICADORES GRI CONTEMPLADOS NO RELATÓRIO CORRESPONDEM AOS SEGUINTE ASPECTOS:

- GRI** • PERFIL
- EC** • ECONÔMICOS
- EN** • AMBIENTAIS
- SO** • SOCIEDADE
- PR** • PRODUTO
- LA** • TRABALHISTAS
- HR** • DIREITOS HUMANOS



GRI 1.1, 1.2



MENSAGEM  
DO PRESIDENTE

**A QUESTÃO DA  
MOBILIDADE URBANA,  
ANTES RESTRITA ÀS  
DISCUSSÕES SETORIAIS  
E ACADÊMICAS, HOJE  
MOBILIZA OS CIDADÃOS,  
POIS AFETA A VIDA  
E O DESENVOLVIMENTO  
DAS CIDADES.**

O caminho para a solução exige a atuação de todos os setores da sociedade. Mas, sem dúvida, a melhoria e a expansão dos transportes coletivos, em particular dos sistemas de alta capacidade como o Metrô de São Paulo, são uma prioridade.

Nos últimos cinco anos, houve um aumento de 45% das viagens utilizando o metrô na Região Metropolitana, como apontou a Pesquisa de Mobilidade da Região Metropolitana de São Paulo, realizada pela Companhia do Metropolitano de São Paulo, em 2012, o que demonstra a confiabilidade do usuário em relação a esse modo de transporte. Os benefícios socioambientais, econômicos e urbanos proporcionados pela rede operada pelo Metrô de São Paulo geraram uma economia de R\$ 9,6 bilhões para São Paulo, em 2013, considerando a redução de emissões de poluentes, do consumo de combustíveis fósseis, de custos com acidentes e, principalmente, do tempo de deslocamento, entre outros ganhos.

O Metrô de São Paulo realiza hoje o maior programa de expansão de sua história. São quatro empreendimentos metroviários em obras: linhas 4-Amarela, 5-Lilás, 15-Prata e 17-Ouro, gerando mais de 50 mil empregos diretos e indiretos. Há ainda a perspectiva para o início da construção de mais três: a expansão da Linha 2-Verde e a implantação das novas linhas 6-Laranja e 18-Bronze – em 2014. Ao todo, teremos mais de 100 quilômetros de linhas em obras simultaneamente. Para atingir essas metas ousadas, o Metrô de São Paulo aprimorou seus processos e técnicas de gerenciamento. Com o apoio da FIA-USP, criou o Escritório Corporativo de Gestão de Projetos e lançou o *Guia de Gestão dos Empreendimentos de Expansão*.

Em 2013, inauguramos a nova sede da Universidade Corporativa do Metrô – Unimetro, dando início a um novo modelo de atuação, que será o veículo de fortalecimento das competências relacionadas à estratégia de negócio. Atingimos 25 mil participações em treinamentos de capacitação no ano. Demos continuidade aos nossos programas de identificação de novos talentos e parcerias com renomadas instituições de ensino, a exemplo do MBA da Escola Politécnica da USP, para o aperfeiçoamento dos nossos quadros.

Além desses esforços, a administração do Metrô de São Paulo enfrentou o desafio de cortar custos e manter as contas equilibradas para atender aos anseios dos nossos usuários. Com a tarifa em R\$ 3, mesmo valor de 2012, o usuário tem acesso a um sistema de transporte sobre trilhos integrado, composto por 75,1 quilômetros de metrô – com a inauguração da Estação Adolfo Pinheiro, da Linha 5-Lilás – e 260 quilômetros de linhas da CPTM.

Assim, o desafio diário de transportar 4,4 milhões de pessoas exige muita capacidade de gestão e preparo de todo o quadro de empregados. Registramos, no dia 14 de novembro de 2013, recorde histórico de 4,9 milhões de passageiros transportados em um único dia no sistema metroviário, operado pelo Metrô de São Paulo e pela Linha 4-Amarela.

Por fim, entendemos que sustentabilidade é algo que transcende as questões ambientais. Ela está incorporada na missão do Metrô de São Paulo, que é prover transporte público com rapidez, segurança, confiabilidade e sustentabilidade ambiental, atendendo às necessidades de mobilidade urbana da sociedade de forma integrada e equilibrada. ■

**LUIZ ANTONIO CARVALHO PACHECO**  
**DIRETOR-PRESIDENTE**



GRI 4.8

# MISSÃO

PROVER TRANSPORTE PÚBLICO  
COM RAPIDEZ, SEGURANÇA,  
CONFIABILIDADE E  
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

# VISÃO

A VISÃO DA EMPRESA FOI ESTABELECIDADA 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, RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.

- Em constante expansão e modernização da rede
- Financeiramente otimizada
- Comprometida com a melhoria contínua dos padrões de excelência de operação e gestão
- Inovadora
- Socialmente responsável
- Líder em qualidade com atratividade no transporte público



A expansão da rede metroviária, ligando a capital a municípios da região metropolitana, amplia a mobilidade com a integração dos diversos meios de transporte.

# METRÔ DE SÃO PAULO

## EMPRESA LIGADA AO GOVERNO DE SÃO PAULO

A Companhia do Metropolitano de São Paulo é uma empresa vinculada à Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo – STM, assim como são os sistemas de trens, operados pela CPTM, o de transporte por ônibus, operado pela EMTU (ônibus metropolitano), a Linha 4-Amarela, operada pela ViaQuatro, e os serviços ferroviários operados 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 6.988/66. Atualmente, a participação acionária da Fazenda do Estado é de 96,28%, a Prefeitura participa em 3,65%, restando aos demais acionistas a participação em 0,07%, segundo posição de 31 de dezembro de 2013.

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 nº 8.666/93 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 a seus impactos ambientais.

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.

A malha metroviária operada pelo Metrô de São Paulo possuía, em 2013, 65,3 quilômetros de extensão. Com a Linha 4-Amarela, operação concedida pelo governo à empresa privada ViaQuatro, a rede metroviária totalizava 74,3 quilômetros de extensão.

O Metrô de São Paulo possui 9.477 empregados registrados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, além de equipes de serviços contratados em apoio às atividades de limpeza, manutenção de jardins, vigilância, transportes etc.



## **MOBILIDADE E INTEGRAÇÃO NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO**

A rede metroviária atual está integrada com os trens metropolitanos, operados pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, aos ônibus urbanos, operados pela São Paulo Transportes – SPTrans, e aos ônibus metropolitanos, operados pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU.

Além das ligações com o sistema ferroviário da CPTM nas estações Luz, Pinheiros, Tamanduateí, Brás, Palmeiras-Barra Funda, Tatuapé, Corinthians-Itaquera e Santo Amaro, a rede possui estações acopladas com terminais rodoviários nas estações Tietê, Jabaquara e Palmeiras-Barra Funda e também a estacionamentos de automóveis.

Com a expansão da rede metroviária ligando a capital a municípios da região metropolitana, a mobilidade se amplia com a integração dos sistemas de transporte de diversos modos (trem metropolitano, ônibus urbano, ônibus intermunicipal, ônibus interestadual, automóveis e bicicletas).

A implantação de futuros trechos da rede irá atender os municípios de Guarulhos (Linha 2-Verde) e Taboão da Serra (Linha 4-Amarela), e novas linhas ligarão o município de São Paulo a São Bernardo do Campo (linhas 18-Bronze e 20-Rosa).

## **EMPREENDIMENTOS EM PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA – PPP**

O governo tem buscado a Parceria Público-Privada para viabilizar a expansão da rede. O Metrô de São Paulo, enquanto responsável pelo planejamento da rede metroviária, tem elaborado estudos de traçado das linhas em PPP e fornecido subsídios técnicos para o desenvolvimento dos processos licitatórios pela Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo – STM.

Atualmente, estão em curso os seguintes empreendimentos pela modalidade PPP: Linha 4-Amarela, de Luz a Vila Sônia (fase I e fase II) e Taboão da Serra (fase III); Linha 6-Laranja, de Brasilândia a São Joaquim; Linha 18-Bronze, de Tamanduateí ao Paço Municipal em São Bernardo do Campo; Linha 20-Rosa, ligando os municípios de São Paulo e São Bernardo do Campo.

## RECEITAS

As despesas relativas à manutenção da estrutura da empresa são custeadas pela soma das receitas tarifária e não tarifária e dos valores de ressarcimentos de gratuidades.

A receita total, portanto, é o valor resultante do pagamento da tarifa pelos usuários pela utilização do serviço de transporte metroviário somado aos reembolsos do Governo do Estado de São Paulo em razão das gratuidades por ele concedidas e aos valores das receitas não tarifárias, que são aquelas compostas, entre outras, pela exploração e comercialização de espaços publicitários, exploração de espaços nas estações e nos terminais urbanos, comercialização e gerenciamento de terrenos da companhia e empreendimentos associados, tais como *shoppings centers*.

## POLÍTICA TARIFÁRIA

As tarifas praticadas pelo Metrô de São Paulo 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.





## TARIFAS / BILHETES

| BILHETES   | CARACTERÍSTICAS  | BENEFÍCIO  |
|--|--|--|
| <b>Bilhete Único Comum e Vale-Transporte Integrado</b>             | Válido no sistema trilhos e até três viagens no sistema ônibus do município de São Paulo dentro do período de três horas.  | Redução de mais de 22% no caso do usuário que utilize um ônibus e uma viagem de metrô.   |
| <b>Madrugador e Madrugador Integrado</b>                           | Válido para usuários do Bilhete Único que ingressam no metrô das 4h40 até as 6h14.   | Redução de mais de 16% na tarifa cobrada no caso do Madrugador e de quase 30% na do Madrugador Integrado em relação ao bilhete unitário. A partir de 2012, esse benefício se ampliou para o Bilhete Único Vale-Transporte. |
| <b>Da Hora e Da Hora Integrado</b>                                 | Válido para usuários do Bilhete Único da Linha 5-Lilás entre 9h e 10h.   | Da Hora: redução de 16,7% em relação ao bilhete unitário. Da Hora Integrado: redução de 9,4% da tarifa do Bilhete Único Integrado (metrô e ônibus MSP). Ambos podem ser usados no Vale-Transporte.                         |
| <b>Fidelidade</b>  | Válido para usuários cativos do Metrô de São Paulo. Cartão eletrônico carregado com 8, 20 ou 50 viagens.   | Redução de 7% a 15% em relação à tarifa unitária.  |
| <b>Lazer</b>   | Cartão eletrônico carregado com 10 viagens. Utilização entre as 18h dos sábados até o encerramento da operação dos domingos; durante toda a operação comercial nos feriados nacionais e estaduais de São Paulo. Uso exclusivo no metrô e nos trens metropolitanos da CPTM. | Redução de mais de 16% em relação à tarifa unitária.   |
| <b>OUTRAS INTEGRAÇÕES</b>  |  |  |
| <b>Integração com ônibus intermunicipal</b>                        | Integração do Metrô de São Paulo com ônibus da EMTU.   | Integração livre nas estações Capão Redondo e Campo Limpo. Na Estação Tamanduateí, é cobrado o valor de R\$ 5,20. Na Estação Jabaquara, com o Corredor Metropolitano Jabaquara-São Mateus, R\$ 5,80.                       |
| <b>Integração gratuita com ônibus municipal de São Paulo</b>       | Válido apenas no sentido metrô-ônibus no terminal de ônibus da Estação Largo Treze, da Linha 5-Lilás, no horário de pico, entre 9h e 10h.  | Integração gratuita.   |
| <b>Integração livre entre metrô e trens metropolitanos da CPTM</b> | Transferência nas estações Brás, Luz, Palmeiras-Barra Funda, Santo Amaro, Tamanduateí, Corinthians-Itaquera e Tatuapé nos dias úteis entre 11h e 16h e das 20h até 0h, aos sábados, a partir das 15h, e, aos domingos e feriados, durante o dia inteiro.                   | Transferência livre e gratuita.  |
| <b>Integração entre metrô e estacionamento de automóveis</b>       | Cartão E-Fácil: estacionamento nas estações Santos-Imigrantes, Brás, Bresser-Mooca e Corinthians-Itaquera.   | Valor pago pelo estacionamento inclui concessão de duas viagens no sistema metroviário.  |

| BILHETES  | CARACTERÍSTICAS  | BENEFÍCIO  |
|---|--|--|
| <b>INTEGRAÇÃO METROPOLITANA</b>                         |  |  |
| <b>BOM - Bilhete Ônibus Metropolitano*</b>              | Integração entre os ônibus intermunicipais gerenciados pela EMTU em todas as estações do Metrô de São Paulo.   |  |
| <b>Tarifas temporais</b>                                | Viagens nos ônibus municipais da capital, no metrô e trem por 31 dias consecutivos a partir da primeira utilização.  | Uso ilimitado.   |
| <b>Mensal Comum</b>                                     | Válido somente em um modal: trilhos ou ônibus.   | Para quem usa mais de 46 viagens por mês em um único modal, usuário constante no dia útil e fim de semana. Valor: R\$ 140. |
| <b>Mensal Vale-Transporte</b>                           | Válido para trabalhador registrado que utiliza somente um modal – trilhos ou ônibus – sob a mesma legislação do Vale-Transporte.   | Para trabalhadores que prestam serviço externo na área de entrega e serviços de escritório/bancos. Valor: R\$ 140.         |
| <b>Mensal Integrado</b>                                 | Viagens e integrações ilimitadas nos ônibus, no metrô e trem.  | Para quem usa mais de 49 viagens integradas (trilho e ônibus municipal da capital). Valor: R\$ 230.                        |
| <b>Mensal Integrado Vale-Transporte</b>                 | Viagens e integrações ilimitadas nos ônibus, no metrô e trem.  | Valor: R\$ 230.  |
| <b>Mensal Estudante</b>                                 |  | 50% de redução nos valores do Mensal Comum. Não há 50% de redução no Mensal Integrado. Valor: R\$ 70.                      |
| <b>GRATUIDADES</b>                                      |  |  |
| <b>Estudantes</b>                                       | (Decreto 11.309, de 12/9/1974).  | Isenção tarifária de 50% no valor da tarifa unitária.  |
| <b>Idosos</b>   | Bilhete renovável a cada 180 dias. Válido para pessoas com 65 anos ou mais (Constituição de 1988 e já autorizado pela Resolução SNM-182, de 31/10/1985) e em fase de aplicação para usuários a partir dos 60 anos. | Gratuidade total.  |
| <b>Desempregados</b>                                    | Bilhete com direito a 90 dias (Decreto 32.144, de 14/8/1990, alterado pela Resolução STM 25, de 28/3/2003).  | Gratuidade total.  |
| <b>Portadores de deficiências</b>                       | Renovável a cada 180 dias, apenas para aqueles com deficiência permanente (Resolução STM-101, de 28/5/1992).   | Gratuidade total. Gratuidade para o acompanhante (Resolução STM-61, de 27/10/2006).  |
| <b>Policiais militares e Guarda Civil Metropolitana</b> | (Resolução SNM-032, de 28/2/1985, e Resolução SNM-150, de 8/10/1987).  | Gratuidade total.  |
| <b>Oficiais de Justiça</b>                              | Válido no exercício da função (mediante ofício emitido pelo juiz responsável).   | Gratuidade total.  |

\* Está em fase de conclusão a implantação dos validadores do cartão eletrônico BOM – Bilhete Ônibus Metropolitano nas estações do Metrô de São Paulo. O uso do BOM aumentou quase cinco vezes comparando o 1º trimestre com o 4º trimestre de 2013, aproximando-se de 900 mil passageiros/mês.



Para atender às metas de expansão e enfrentar os desafios que envolvem a complexidade da implantação de uma linha de metrô, foram adotadas iniciativas no sentido de aprimorar a excelência técnica e de gestão.

# GOVERNANÇA

## NOVA DIRETORIA

Em 6 de junho de 2013, nova diretoria tomou posse na empresa. Luiz Antonio Carvalho Pacheco assumiu a presidência do Metrô de São Paulo. Pacheco, que vinha trabalhando como secretário-adjunto dos Transportes Metropolitanos, é formado em administração de empresas e ciências econômicas, pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP).

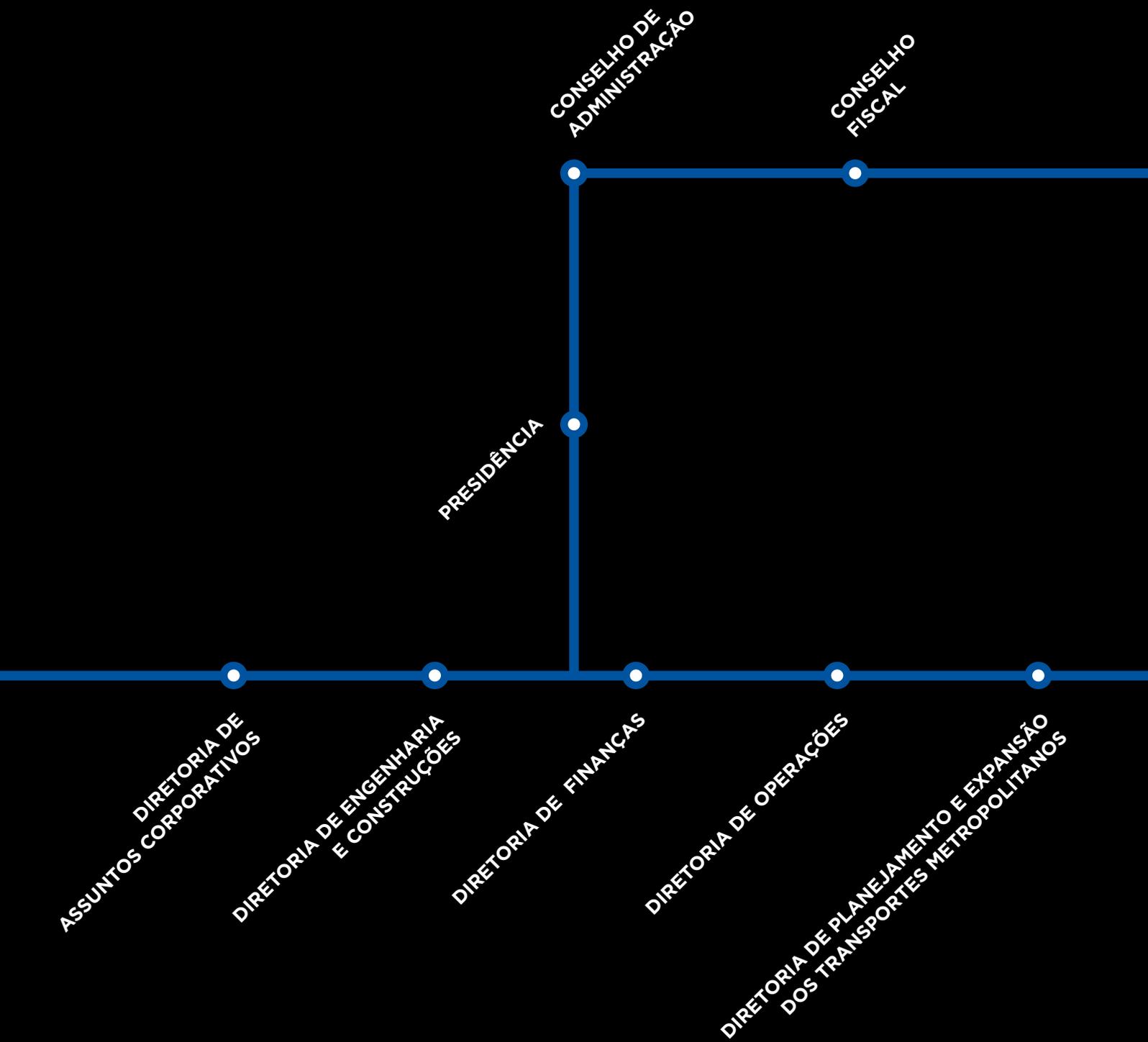
Ocorreram mudanças também nas diretorias de Assuntos Corporativos, Finanças e Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos. Na estrutura gerencial da empresa foram alteradas as missões e atribuições das áreas responsáveis pelo planejamento empresarial e pela gestão de empreendimentos. Foram redefinidos os objetivos da Universidade Corporativa do Metrô – Unimetro, visando preparar os profissionais mais novos e os quadros de empregados que irão atender à rede futura de transporte metropolitano.



→ SAIBA MAIS SOBRE A ESTRUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO EM:

[www.metro.sp.gov.br/metro/institucional](http://www.metro.sp.gov.br/metro/institucional)

[www.metro.sp.gov.br/sic/pdf/institucional/estatutos-sociais.pdf](http://www.metro.sp.gov.br/sic/pdf/institucional/estatutos-sociais.pdf)



## GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS DE EXPANSÃO

Para atender às metas de expansão da rede ferroviária e enfrentar os desafios que envolvem, em grande parte, a complexidade da implantação de uma linha de metrô, foram adotadas diversas iniciativas no sentido de aprimorar a excelência técnica e de gestão.

Foram realizadas mudanças nas missões e atribuições das áreas responsáveis diretamente pelos empreendimentos, ampliando os poderes e as responsabilidades dos gestores. Foi definido o *Project Management Office – PMO* corporativo, seguindo as melhores e mais modernas práticas adotadas por empresas responsáveis pela implantação de grandes projetos de infraestrutura ao redor do mundo.

Foi constituído o Escritório Corporativo de Gestão de Projetos e realizado um diagnóstico de competência e maturidade dos profissionais em gestão de projetos para subsidiar a capacitação. Um grupo de apoio foi formado para preparar profissionais das gerências envolvidas nos empreendimentos para a obtenção da certificação *Project Management*

*Professional – PMP*, com o objetivo de acelerar a disseminação das melhores práticas de gestão.

Em 2013, foi lançado o *Guia de Gestão dos Empreendimentos de Expansão*, que define o Ciclo de Vida do Empreendimento (*Road Map*) e a estratégia de gestão dos empreendimentos.

## SISTEMAS DE GESTÃO DE CERTIFICADOS

O Metrô de São Paulo mantém sistemas de gestão para gerenciar a qualidade dos serviços prestados, os impactos ambientais da rede em operação e os riscos à saúde e segurança dos empregados. Os sistemas estão em conformidade com as normas de referência, de acordo com auditoria realizada pelo organismo certificador credenciado (BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda.), em 2013. ↓

Todos os sistemas se subordinam a uma única política – **Política Integrada de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional** – e possuem procedimentos unificados para diversos requisitos que são comuns às normas ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001. Por adotar as normas como referência, o Metrô de São Paulo tem uma comissão permanente para a avaliação da gestão de práticas e processos.

<sup>1</sup> Os impactos associados à expansão da rede são gerenciados pelos programas de controle e compensação decorrentes do processo de licenciamento.

### SISTEMA

### ESCOPO

#### Qualidade (ISO 9001)

Processos de operação, manutenção, logística de suprimentos, compras e contratações, serviços administrativos, jurídico, gerenciamento da implantação da Linha 4-Amarela e Linha 17-Ouro.

#### Meio Ambiente (ISO 14001)

Impactos ambientais associados aos processos da rede implantada<sup>1</sup>.

#### Segurança e Saúde Ocupacional (OHSAS 18001)

Perigos e riscos associados à atividade laboral de todos os empregados.

## Sistema da Gestão da Qualidade

Os sistemas de qualidade implantados na empresa possuem certificados distintos, mas são interligados por meio da cadeia de processos internos. O sistema da operação estabelece seus requisitos de desempenho a partir das necessidades dos usuários. Os outros sistemas, como os da manutenção e logística de suprimentos, adequam os requisitos de qualidade conforme a demanda dos processos da operação e dos clientes internos.

O aumento da demanda de usuários na rede metroviária tem exigido a implementação sistematizada de melhorias e adequações nos processos da operação do serviço buscando alcançar o desempenho desejado.

## Sistema de Gestão Ambiental – SGA

Os objetivos do SGA foram atingidos dentro do programado. A primeira fase da implantação da coleta seletiva nas estações foi concluída em 2013, com a inclusão da Linha 1-Azul. Todas as estações da rede possuem ao menos um conjunto de coletores no mezanino, e foi realizada campanha educativa para empregados e usuários. A avaliação da campanha demonstrou que a implantação foi bem-sucedida e forneceu subsídios para a continuidade do processo educativo. Em 2014, está prevista a ampliação da educação ambiental e o acompanhamento de mudanças na legislação municipal para coleta seletiva, para que sejam definidas novas ações.

### Objetivos

- 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

## Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional – OHSAS 18001:2007

Após a realização de auditorias externa e interna, foi constatado que o Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional (SGSSO) está de acordo com a Norma OHSAS 18001, versão 2007, assim, a certificação do Metrô de São Paulo foi mantida e é válida até 2016.

## Prevenção e acidentes do trabalho

Em 2013, a taxa de gravidade subiu 43,5%, comparada ao resultado registrado em 2012. A taxa de frequência subiu 20% em relação ao mesmo período. A taxa de absenteísmo ficou em 6,59% no ano.

A meta de redução de 8% da taxa de frequência não foi alcançada em virtude do aumento de 10% dos acidentes de trabalho, principalmente nas áreas operativas e de manutenção, em que há um número maior de empregados expostos ao risco. Destaca-se que, em 2013, isso ocorreu em razão de fatores externos como, por exemplo, confrontos em dias de jogos, eventos e protestos. →

A meta de redução de 15% dos riscos corporativos, de substancial ou moderado para aceitável ou trivial, não foi alcançada. Um dos motivos para o não cumprimento foi que a maioria dos itens classificados como substancial e moderado exige ações de controle na fonte para atenuação ou eliminação do perigo, envolvendo obras de infraestrutura, projetos e substituição de equipamentos.

|                              | 2011         | 2012         | 2013         |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>ACIDENTES DE TRABALHO</b> | ●            | ●            | ●            |
| <b>Taxa de gravidade *</b>   | <b>165</b>   | <b>137</b>   | <b>197</b>   |
| <b>Taxa de frequência **</b> | <b>31,08</b> | <b>31,67</b> | <b>37,93</b> |

\* Número de dias perdidos por milhão de homem-hora de exposição ao risco. Reflete a extensão das lesões.

\*\* Número de acidentes por milhão de homem-hora de exposição ao risco.

# DIRETRIZES DE MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

A expansão da rede de transporte metropolitano, ligando a metrópole de São Paulo a novos conglomerados urbanos, integrando modos motorizados públicos e não motorizados com novas soluções tecnológicas são diretrizes de governo para promover a mobilidade sustentável.

**INTEGRAR MODOS MOTORIZADOS PÚBLICOS E NÃO MOTORIZADOS, MUNICIPAIS E METROPOLITANOS**

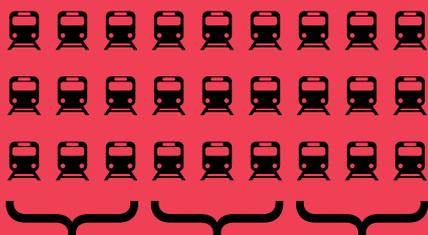
**TERMINAR OBRAS INICIADAS, MELHORAR A EFICIÊNCIA DO QUE JÁ ESTÁ EM OPERAÇÃO**

**ATENDER OS NOVOS CONGLOMERADOS, COMO A MACROMETRÓPOLE PAULISTA**

**BUSCAR NOVAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS, NOVOS RECURSOS PARA INVESTIMENTOS**

**PROMOVER MOBILIDADE SUSTENTÁVEL ÀS CIDADES**





## REDE

REDUZ TEMPO DE  
DESLOCAMENTO,  
MELHORA  
CONDIÇÕES DE VIDA

INTEGRAÇÃO  
COM CPTM  
SEM AUMENTO  
DE TARIFA

INTEGRAÇÃO  
COM REDE  
MUNICIPAL



**PROMOVER MOBILIDADE  
SUSTENTÁVEL ÀS CIDADES**

# METRÓPOLE CONECTADA



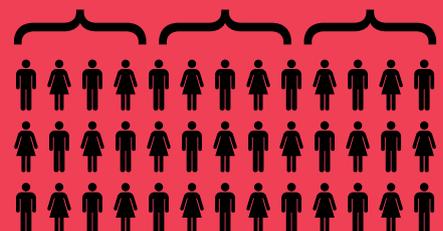
**INTEGRAÇÃO  
COM BICICLETAS  
E AUTOMÓVEIS  
(BICICLETÁRIOS E  
ESTACIONAMENTOS  
NAS ESTAÇÕES)**



**INTEGRAÇÃO  
COM REDE  
INTERMUNICIPAL**



**INTEGRAÇÃO  
DE TODOS OS  
MODAIS: FÍSICA,  
OPERACIONAL  
E TARIFÁRIA**





## MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

Mobilidade sustentável para o Metrô de São Paulo representa, sobretudo, a aproximação das pessoas aos espaços da metrópole e a acessibilidade a emprego, saúde, educação, lazer e cultura, com a diminuição das distâncias e do tempo de deslocamento.

Assim, apoiado nos quatro pilares da sustentabilidade – econômico, ambiental, social e urbano – o Metrô de São Paulo segue em seu objetivo de prover transporte público com soluções tecnológicas ambientalmente sustentáveis para atender à demanda da sociedade por mobilidade, qualificando o espaço urbano e ambiental e preservando o patrimônio histórico e cultural das áreas onde é implantada a rede metroviária.

### DIRETRIZES PARA A MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

#### ECONÔMICAS

- Capacidade produtiva
- Empreendimentos associados
- Fortalecimento na dinâmica econômica
- Competitividade na metrópole

#### URBANAS

- Articulação dos agentes econômicos e políticas setoriais
- Estruturação do uso e ocupação do solo urbano
- Incremento da conectividade humana
- Valorização do desenho urbano e das instalações
- Preservação do patrimônio histórico e cultural
- Requalificação urbana

#### SOCIAIS

- Redução do tempo de deslocamento
- Política tarifária de inclusão social
- Garantia de cidadania

#### AMBIENTAIS

- Redução das emissões de poluentes
- Eficiência energética
- Qualidade ambiental



# SUSTENTABILIDADE



# EXPANSÃO DA REDE

## ESTUDOS PARA EXPANSÃO DA REDE

Novas linhas e estações estão sendo planejadas para compor a Rede Metropolitana de Transportes.

A Linha 2-Verde, hoje em operação da Vila Madalena à Vila Prudente, terá uma extensão a partir de Vila Prudente até Dutra (sentido nordeste), atendendo a uma parcela significativa da população da Zona Leste de São Paulo e do município de Guarulhos.

Outras linhas da rede metropolitana já têm os projetos funcionais em fase de conclusão, traçando os novos trechos e/ou ligações na região metropolitana. O projeto da expansão da Linha 4-Amarela, ligando Vila Sônia ao Largo do Taboão, foi finalizado, atendendo à população do município de Taboão da Serra.

Estão em andamento também os projetos funcionais da Linha 5-Lilás, de Capão Redondo a Jardim Ângela; o da Linha 6-Laranja, trechos São Joaquim-Cidade Líder e Brasilândia-Bandeirantes; da Linha 15-Prata, expansão de Vila Prudente até Ipiranga; da Linha 19-Celeste, de Campo Belo a Guarulhos; o projeto funcional da Linha 22-Cobre, de São Paulo a Cotia.

As linhas objetos de estudo para implantação por meio de concessão na modalidade Parceria Público-Privada são: Linha 18-Bronze, Tamanduateí-Djalma Dutra (São Bernardo do Campo) e Linha 20-Rosa, Lapa-Moema.

## Pesquisa de Mobilidade 2012

Em 2013, foi concluída a Pesquisa de Mobilidade 2012, atualizando indicadores relativos à mobilidade da população da metrópole obtidos na Pesquisa Origem e Destino 2007.

Foram realizadas entrevistas em, aproximadamente, 8 mil domicílios, 33 mil em rodovias e 21 mil em terminais rodoviários e aeroportos, para levantar informações de viagens internas e externas à Região Metropolitana de São Paulo.

→ **ACESSE OS PRINCIPAIS RESULTADOS E O BANCO DE DADOS EM:**

[www.metro.sp.gov.br/pdf/mobilidade/pesquisa-mobilidade-2012.pdf](http://www.metro.sp.gov.br/pdf/mobilidade/pesquisa-mobilidade-2012.pdf)

[www.metro.sp.gov.br/metro/numeros-pesquisa/pesquisa-mobilidade-urbana-2012.aspx](http://www.metro.sp.gov.br/metro/numeros-pesquisa/pesquisa-mobilidade-urbana-2012.aspx)



## AVALIAÇÃO AMBIENTAL DA REDE FUTURA

Diante dos imensos desafios para implantar um empreendimento complexo como o do sistema metroviário, a Companhia do Metropolitano de São Paulo se estruturou para se adequar ao cenário de novas exigências legais e sociais e se antecipar às necessidades do licenciamento ambiental.

Estão sendo desenvolvidas diretrizes de trabalho padronizadas para os temas ambientais específicos, considerando os impactos previstos e a tipologia do empreendimento a ser implantado, seja metrô pesado ou metrô leve (monotrilho).

Com base nesse trabalho e na demanda para o licenciamento ambiental da rede futura, está sendo analisada a viabilidade de utilização dos conceitos da avaliação ambiental estratégica para a análise integrada da rede, permitindo, assim, planejar soluções otimizadas para os impactos negativos e potencializar os ganhos para cada empreendimento.

Com focos específicos em alguns aspectos, como manejo arbóreo, áreas contaminadas, disposições de resíduos e solos e arqueologia, é esperado que a gestão integrada corporativa dos processos possibilite mais agilidade e articulação com os órgãos licenciadores e demais partes que se manifestam sobre a implantação das obras.

## O METRÔ DE SÃO PAULO EM OBRAS: NOVAS LIGAÇÕES AMPLIARÃO EM 80% A MALHA EXISTENTE

Dando continuidade ao maior programa de expansão desde sua fundação, as obras em quatro linhas tiveram andamento simultâneo e acrescentarão 59,2 quilômetros à rede existente, que passará a ter 133,5 quilômetros de extensão.

A Linha 4-Amarela, que possibilitou o primeiro fechamento de malha de metrô fundamental para o sistema de transporte de São Paulo, liga o Centro Histórico à região sudoeste da capital passando por Pinheiros. Reestrutura o transporte por ônibus nos eixos Consolação, Cardeal Arcoverde/Teodoro Sampaio, Rebouças/Eusébio Matoso/Francisco Morato, Raposo Tavares e Corifeu de Azevedo Marques. Encontra-se em obras o trecho Vila Sônia-Butantã, com 2,6 quilômetros de extensão e duas estações, além de mais três estações intermediárias no trecho em operação (Butantã-Luz). Após a conclusão, a demanda da linha superará 800 mil passageiros por dia.

A Linha 5-Lilás, que tem papel fundamental no âmbito da articulação metropolitana por meio da integração do sistema metroferroviário com os sistemas de ônibus, passará pelas regiões sul e sudoeste da capital, conectando Capão Redondo, Campo Limpo, Santo Amaro, Campo Belo, Brooklin, Ibirapuera, Moema, Vila Clementino e Vila Mariana. O trecho em obras, de Largo Treze a Chácara Klabin, terá 11 estações, em 11,5 quilômetros de extensão, e, quando concluído, elevará a demanda da linha para cerca de 900 mil passageiros por dia.

A Linha 15-Prata ligará Ipiranga e Vila Prudente, no Centro Expandido, aos distritos de São Lucas, Sapopemba, São Mateus, Iguatemi, José Bonifácio e Cidade Tiradentes, na Zona Leste. Atenderá aos eixos das

avenidas Professor Luiz Ignácio de Anhaia Mello, Sapopemba, Ragueb Chohfi, Estrada do Iguatemi e Avenida dos Metalúrgicos, propiciando a reorganização das linhas de ônibus, atualmente direcionadas para a Linha 3-Vermelha, que terá alívio em seus carregamentos críticos. Com 26,1 quilômetros de extensão e 18 estações, a linha transportará mais de meio milhão de passageiros por dia útil, quando concluída.

Para a construção dessa linha, está sendo adotada uma série de novas soluções técnicas simultaneamente como: o sistema de sinalização em bloco móvel (*Communication Based Train Control*); a operação totalmente automática, sem operador (*Unattended Train Operation*); a operação a 15 metros de altura; as questões operacionais e de manutenção decorrentes; equipamentos de mudança de via diferenciados; as necessidades inéditas do ponto de vista de obra, implantação, testes e logística; o baixo *headway* especificado.

A Linha 17-Ouro tem dois objetivos: ligar o aeroporto de Congonhas à rede metroferroviária e, por uma ligação perimetral, articular o sistema metroferroviário da região sudoeste, aliviando os carregamentos da Linha 9-Esmeralda, da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM. Articulará os eixos das avenidas Santo Amaro, Washington Luís, Vereador José Diniz, Roberto Marinho, Luís Carlos Berrini, Nações Unidas e Francisco Morato com as linhas 1-Azul, 4-Amarela, 5-Lilás, do Metrô de São Paulo, e 9-Esmeralda, da CPTM. Atenderá Jabaquara, Campo Belo, Morumbi, Paraisópolis e Butantã. Com 17,9 quilômetros de extensão e 18 estações, a linha transportará cerca de 400 mil passageiros por dia útil, quando concluída.



### **Mais Metrô**

A nova configuração do sistema metroviário, a ser concluída até o fim de 2018, possuirá mais de uma centena de estações que repercutirão muito positivamente na vida da região metropolitana. A demanda média por dia útil crescerá de 4,4 milhões de passageiros transportados, em 2013, para 6,9 milhões, e os benefícios sociais saltarão de R\$ 9,6 bilhões para R\$ 14,7 bilhões ao ano.

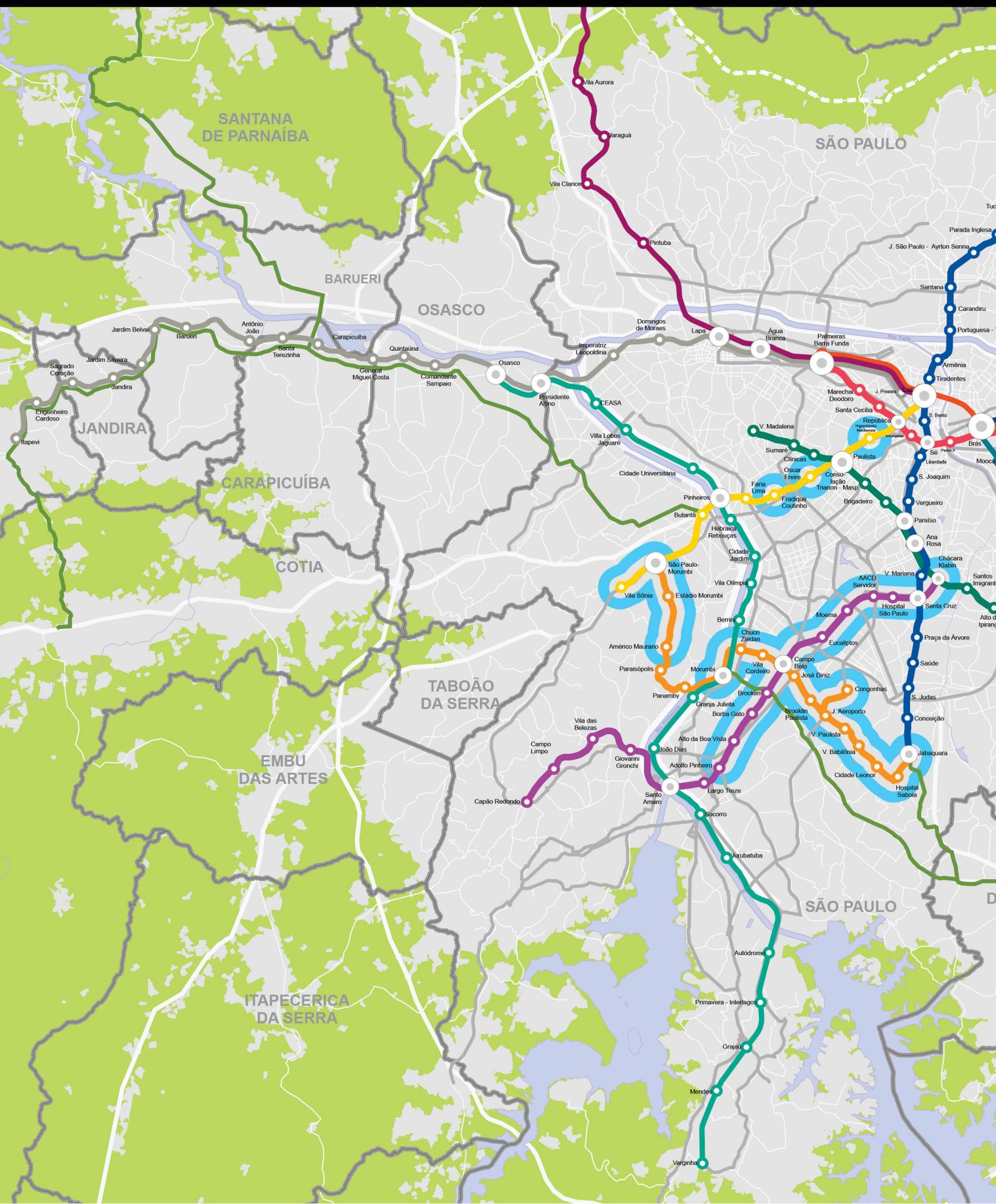
O metrô na região central, para onde fluem os principais fluxos de deslocamentos e onde os problemas de tráfego são mais contudentes, será complementado pelo metrô leve, com linhas que propiciarão continuidade de viagem em direção ao centro e a outras regiões. As novas ligações atenderão áreas reconhecidamente carentes de transporte, com dificuldades de circulação causadas por barreiras físicas ou topográficas, e também vetores de desenvolvimento urbano em regiões potencialmente geradoras de viagens.

### **Prêmio**

O ineditismo do projeto da Linha 15-Prata e sua implantação de características inovadoras foram reconhecidos pela engenharia mundial na 60ª edição do Congresso Mundial de Mobilidade e Transporte Público, que aconteceu em Genebra, na Suíça. Foi concedido ao projeto o prêmio da União Internacional dos Transportes Públicos – UITP na categoria Inovação em Intermodalidade.

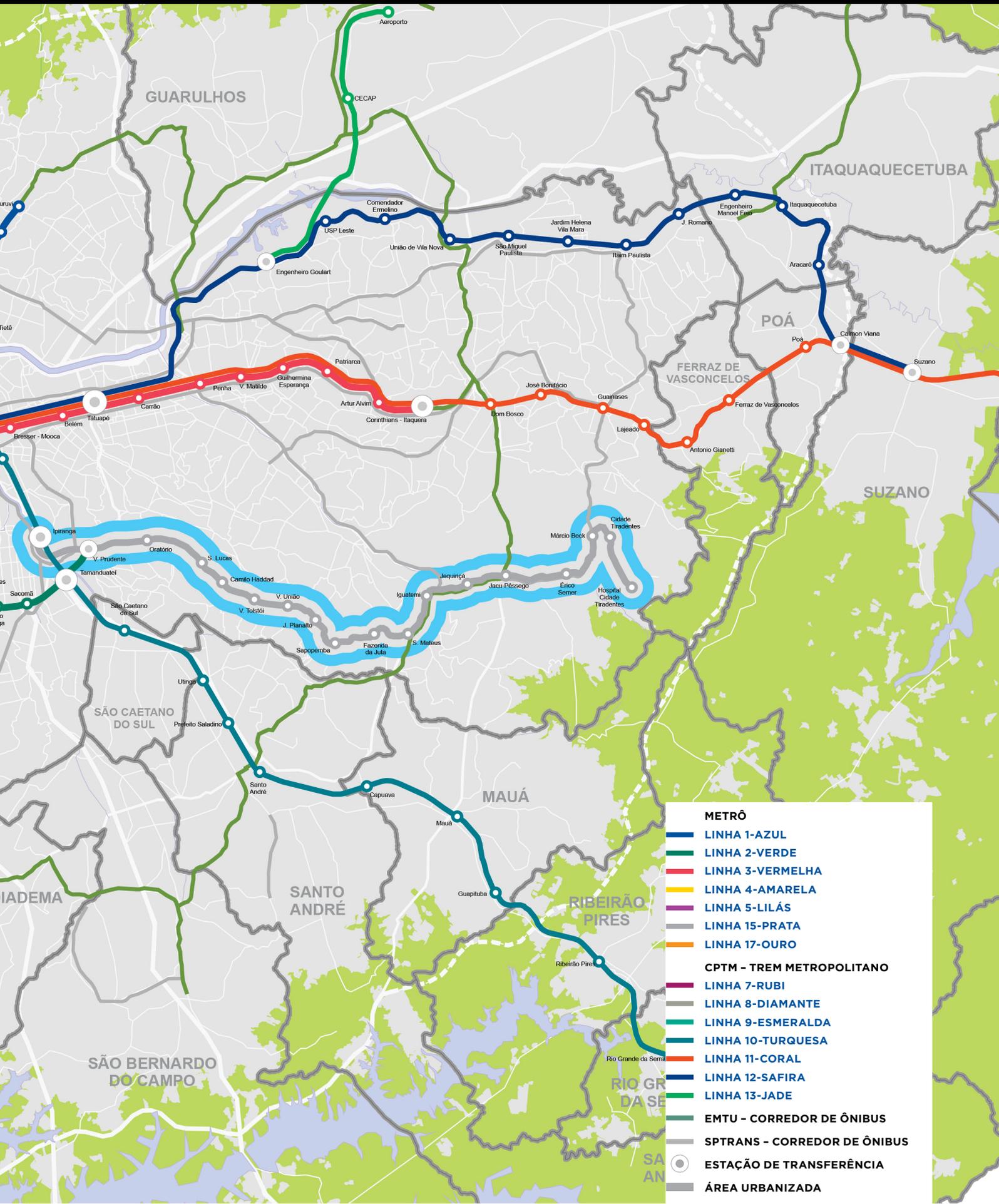
### **Geração de empregos**

Durante a construção para implantação total das linhas 4-Amarela e 5-Lilás, na modalidade metrô pesado, e linhas 15-Prata e 17-Ouro, na modalidade monotrilho, estão sendo gerados 50 mil empregos, sem considerar o quadro de empregados da própria Companhia do Metropolitano de São Paulo.

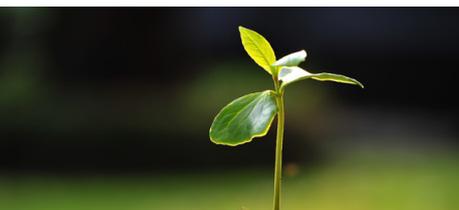


# MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO

## OBRAS DE EXPANSÃO NAS LINHAS 4-AMARELA, 5-LILÁS, 15-PRATA E 17-OURO, DO METRÔ DE SÃO PAULO



**O MANEJO  
ARBÓREO AMPLIA  
A COBERTURA  
VEGETAL EXISTENTE  
E TRANSFORMA  
AS REGIÕES,  
DEVOLVENDO À  
POPULAÇÃO ÁREAS  
TOTALMENTE  
REURBANIZADAS E  
REVITALIZADAS.**



## **METRÔ DE SÃO PAULO: INDUTOR DE QUALIDADE AMBIENTAL NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO**

A complexidade que envolve a construção de uma linha de metrô demanda o controle e os registros dos impactos ambientais decorrentes do processo de implantação e de obras tais como ruído, geração de resíduos e efluentes, poluição atmosférica e supressão de vegetação.

### **Manejo arbóreo**

Um impacto significativo no meio biótico decorrente das obras é a supressão de indivíduos arbóreos, nativos e exóticos, que precisam ser manejados a fim de possibilitar sua implantação.

A medida compensatória a esse impacto pode ser executada por meio de plantio de espécies arbóreas e/ou mediante o fornecimento de mudas ao viveiro municipal. Além disso, a compensação pode, também, ser efetuada por meio de depósito no Fundo Especial do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – Fema.

Esse manejo arbóreo, efetuado por meio da anuência do órgão ambiental com a obtenção de Termo de Compromisso Ambiental – TCA, amplia a cobertura vegetal existente e transforma as regiões, devolvendo à população áreas totalmente reurbanizadas e revitalizadas.

O processo de obtenção da autorização para manejo compreende, de forma geral, a elaboração de Projeto de Compensação Ambiental – PCA pelos responsáveis pelo empreendimento até que sejam definidos e deliberados os critérios de compensação ambiental externa pela Câmara Técnica de Compensação Ambiental e emissão do despacho de autorização e elaboração do Termo de Compromisso Ambiental – TCA pela Assessoria Jurídica da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente.

Os plantios previstos são realizados em vias públicas, praças, parques e áreas verdes no entorno dos empreendimentos, assim como no paisagismo das estações e demais estruturas, o que ocorre somente após a conclusão das obras. Há também a implantação de calçadas verdes no entorno dos empreendimentos, visando o aumento da permeabilidade do solo e, conseqüentemente, a melhoria da qualidade ambiental.

# CENÁRIO DO MANEJO ARBÓREO NOS EMPREENDIMENTOS EM CONSTRUÇÃO



| EMPREENDIMENTO  | MANEJO DE VEGETAÇÃO |                  |                 | COMPENSAÇÃO |                 |                           | TOTAL  |
|-----------------|---------------------|------------------|-----------------|-------------|-----------------|---------------------------|--------|
|                 | CORTE (Nº)          | TRANSPLANTE (Nº) | PRESERVADA (Nº) | PLANTIO     | DOAÇÃO DE MUDAS | CONVERSÃO AO FEMA (MUDAS) |        |
| Linha 4-Amarela | 185                 | 71               | 327             | 265         | -               | 581                       | 846    |
| Linha 5-Lilás   | 1.613               | 144              | 1.308           | 2.893       | 1.591           | 47.009                    | 51.493 |
| Linha 15-Prata  | 2.821               | 528              | 1.194           | 12.142      | -               | -                         | 12.142 |
| Linha 17-Ouro   | 691                 | 672              | 332             | 3.903       | -               | 17.881                    | 21.784 |



# EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA: AÇÕES EM 2013

## CARACTERÍSTICAS

## AÇÕES EM 2012

## AÇÕES EM 2013

### Linha 2-Verde

Vila Prudente-Ticoatira (extensão da Linha 2-Verde na direção nordeste).

Novo trecho de expansão: Vila Prudente a Dutra – 10 novas estações e extensão de 14,4 quilômetros.

Na extensão a nordeste atenderá 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.

Além das atuais integrações em operação, os novos trechos serão integrados à: 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.

Elaborados os projetos básicos e as sondagens e ensaios geotécnicos até a Estação Vila Formosa, dando continuidade à elaboração até Ticoatira.

Contratados os ensaios de vibração e ruídos e do levantamento topográfico do novo trecho até Parque Novo Mundo.

Iniciada contratação dos projetos executivos e do gerenciamento e da análise desses projetos até Vila Formosa.

Elaborado EIA/RIMA para o trecho Vila Prudente-Dutra, da Linha 2-Verde, e se encontram em fase de análise os pedidos de Licença Prévia – LP.

Elaborados os projetos básicos, as sondagens e ensaios geotécnicos até a Estação Dutra, contemplando, neste trecho, três estações e o pátio.

Finalizada a contratação dos projetos executivos, do gerenciamento e da análise até a Estação Vila Formosa.

### Linha 4-Amarela

Parceria Público-Privada: concessão da operação à concessionária ViaQuatro.

12,9 quilômetros de extensão e 11 estações.

#### FASE I

Construção das estações Butantã, Pinheiros, Faria Lima, República e Luz. Construção parcial das estações São Paulo-Morumbi, Fradique Coutinho, Oscar Freire e Higienópolis-Mackenzie, um pátio de manutenção e 12,8 quilômetros de túneis.

#### FASE II

Trecho 1: conclusão das estações Morumbi, Fradique Coutinho, Oscar Freire e Higienópolis; base de manutenção Cunha Gago, complemento do Pátio Vila Sônia e construção de terminal de ônibus urbano.

Trecho 2: construção da Estação Vila Sônia, trincheira, ou Vala a Céu Aberto – VCA, e Ventilação e Saída de Emergência – VSE Vila Sônia, Ventilação e Saída de Emergência – VSE Edmundo Lins, Saída de Emergência – SE David Matarasso e 1,541 metro de túnel duplo e 500 metros de túnel singelo em *New Austrian Tunneling Method*.

#### FASE III

Extensão da Linha 4-Amarela até Taboão da Serra.

2,6 quilômetros de extensão e 2 novas estações.

Contratadas as obras para a implantação da fase II, com previsão de término em 2014 e 2015.

Prosseguimento aos projetos executivos e à implementação das obras dos trechos 1 e 2.

Dado prosseguimento aos projetos funcionais, básicos, sondagens e ensaios geotécnicos para a fase III.

Finalizado o projeto funcional da extensão de Vila Sônia ao Largo do Taboão da Serra.

Sondagem e topografia em execução.

Início do desenvolvimento do projeto básico das estações Chácara do Jockey e Largo do Taboão.

## CARACTERÍSTICAS

## AÇÕES EM 2012

## AÇÕES EM 2013

## Linha 5-Lilás

## Trecho Largo Treze-Adolfo Pinheiro.

Em andamento a execução das obras civis deste trecho (lote 1). Concluídas as escavações dos túneis e iniciadas as atividades para a implantação da via permanente.

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.

Concluídas as obras civis deste trecho (lote 1) e finalizada a implantação da via permanente.

Finalizada obra bruta do corpo da Estação Adolfo Pinheiro com execução dos serviços de acabamento, comunicação visual e hidráulica.

## Trecho Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin.

11,5 quilômetros de extensão, 11 novas estações, 26 trens.

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.

Haverá integração com a Linha 17-Ouro na futura Estação Campo Belo e com a Linha 20-Rosa na futura Estação Moema.

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 2 a 8) está em andamento.

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.

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.

Em execução as obras civis e de superestrutura da via permanente dos trechos a partir da Estação Adolfo Pinheiro até a Estação Chácara Klabin e do Pátio Guido Caloi (lotes 2 a 8). Iniciada a execução dos túneis de via.

Iniciadas as escavações dos túneis de via utilizando-se duas tuneladoras (*shield*). A terceira tuneladora está em fase final de montagem.

Iniciou-se a operação das fábricas de anéis pré-moldados que irão compor os túneis executados pelas tuneladoras.

Material rodante e equipamentos – contratado o fornecimento de trens e o sistema de sinalização e controle; sistema de transmissão de dados e portas de plataforma. Entregue o primeiro trem, em dezembro de 2013, e em implantação a porta de plataforma e os sistemas na Estação Adolfo Pinheiro.

## Trecho Capão Redondo-Jardim Ângela.

4,3 quilômetros de extensão e 2 novas estações.

Em processo a contratação do projeto funcional da ligação Capão Redondo-Jardim Ângela.

Iniciado projeto básico de uma passarela na Estação Capão Redondo.

Contratado e em execução o projeto funcional da ligação Capão Redondo-Jardim Ângela.

Desenvolvidos o projeto básico e o projeto executivo da passarela na Estação Capão Redondo.

## Linha 6-Laranja

## Parceria Público-Privada:

Brasilândia a São Joaquim.

13,5 quilômetros de extensão e 15 estações.

Atende os bairros de Brasilândia, Freguesia do Ó, Pompeia, Perdizes, Pacaembu, Higienópolis, Consolação e Bela Vista.

Integra com as linhas 7 e 8 da CPTM, na futura Estação Água Branca; Linha 4-Amarela, na futura Estação Higienópolis-Mackenzie; Linha 1-Azul, na Estação São Joaquim.

Demanda prevista é de 633,6 mil passageiros/dia, na fase I.

Foi obtida a aprovação final do Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas para publicação do edital.

Em processo de conclusão a análise do pedido de licença prévia para o trecho Brasilândia-São Joaquim, da Linha 6-Laranja.

Fornecidos subsídios técnicos para o desenvolvimento do processo licitatório pela STM.

Concluído o processo licitatório, em dezembro de 2013, e proclamado vencedor o Consórcio Move São Paulo, composto pelas empresas Odebrecht, Queiroz Galvão e UTC Participações e o fundo de Investimento Eco Realty.



## EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA: AÇÕES EM 2013

### CARACTERÍSTICAS

#### Linha 15-Prata

Ligação entre a Vila Prudente e o 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.

Integração com a Linha 2-Verde na Estação Vila Prudente.

24,3 quilômetros de extensão, 17 estações e 54 trens.

A linha terá um trecho entre Vila Prudente e Ipiranga, integrando com a Linha 10-Turquesa, da CPTM, com mais 1,8 quilômetro e uma estação, totalizando 26,1 quilômetros de extensão e 18 estações.

Linha de mon trilho em via elevada.

### AÇÕES EM 2012

13 quilômetros já se encontram em obras, sendo 2,9 quilômetros entre as estações Vila Prudente e Oratório e 10,1 quilômetros entre as estações Oratório e São Mateus.

Elaborado o projeto básico das estações e do Pátio Ragueb Chohfi e iniciada a contratação do projeto executivo. Esses projetos básicos permitirão a contratação das obras das estações e do pátio.

Elaboradas sondagens, ensaios geotécnicos, laudo macro (avaliação imobiliária dos perímetros de desapropriação que serão objeto de Decreto de Utilidade Pública – DUP).

Dada continuidade ao levantamento topográfico das estações e contratado o cadastro individual de imóveis para permitir a desapropriação.

Realizada a emissão de parte dos Decretos de Utilidade Pública – DUP, 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 ser executada por outras instâncias do governo.

Levantamento topográfico foi elaborado nas regiões a que se tem acesso. Iniciada a contratação dos projetos executivos, para possibilitar a execução da obra. Iniciado um estudo para a extensão da linha até a Estação Ipiranga, da CPTM.

Obtidas Licenças de Instalação – LI para três subtrechos contemplados no trecho Oratório-Cidade Tiradentes, da Linha 15-Prata, referentes à via de mon trilho entre a Estação Oratório e a Estação Iguatemi, e encontra-se em análise pedido de LI para mais dois subtrechos referentes às estações do trecho já licenciado e do Pátio Ragueb Chohfi.

### AÇÕES EM 2013

Em execução 14,5 quilômetros de via, sendo 2,9 quilômetros entre as estações Vila Prudente e Oratório, 10,1 quilômetros entre as estações Oratório e São Mateus e 1,5 quilômetro entre as estações São Mateus e Iguatemi.

Em fase final de acabamento e implantação de sistemas as obras das estações Vila Prudente e Oratório.

Emitida a Licença Ambiental de Instalação das estações São Lucas, Camilo Haddad, Vila Tolstói, Vila União, Jardim Planalto, Sapopemba, Fazenda da Juta, São Mateus e do Pátio de Estacionamento de Trens Ragueb Chohfi.

Em andamento o processo de licenciamento ambiental das subestações elétricas São Lucas e Iguatemi, assim como das estações Iguatemi, Jequiriçá, Jacu-Pêssego e da extensão da Linha 15-Prata até a Estação Ipiranga, da CPTM.

Contratada a execução das obras de implantação da ciclovia, do paisagismo e de urbanização no trecho entre as estações Vila Prudente e Oratório.

Contratada a execução das obras civis das 11 estações e do Pátio de Estacionamento de Trens Ragueb Chohfi. Iniciadas as obras da futura estação Jardim Planalto.

Entrega, no Pátio Oratório, dos dois primeiros trens completos.

## CARACTERÍSTICAS

## AÇÕES EM 2012

## AÇÕES EM 2013

**Linha 17-Ouro**

Jabaquara-Aeroporto de Congonhas-Morumbi.  
17,9 quilômetros de extensão e 18 estações.

Linha de monorail em elevado.

A linha estará integrada também à Linha 5-Lilás, na Estação Campo Belo, e à Linha 9-Esmeralda, da CPTM, na Estação Morumbi.

As obras foram desenvolvidas na Av. Jornalista Roberto Marinho, no trecho 1, entre a Av. Dr. Chucri Zaidan e a Av. Washington Luís. 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.

Estão em execução as sondagens, ensaios geotécnicos e obras civis.

Elaborados os projetos básicos das estações e do pátio, e está em elaboração o cadastro individual do trecho após a Marginal Pinheiros.

Elaborado o laudo macro e publicados os Decretos de Utilidade Pública – DUP.

Os cadastros individuais até a marginal foram elaborados, e os processos de desapropriação estão em andamento.

O levantamento topográfico está em execução nas regiões remanescentes, exceto em locais específicos em que ainda não foi liberado o acesso.

Contratados os projetos executivos para possibilitar a execução da obra.

Obtidas Licenças de Instalação – LI para dois subtrechos contemplados no trecho Jabaquara-Morumbi, da Linha 17-Ouro, referentes à via de monorail da Estação Vila Paulista até Morumbi/CPTM e ramal Congonhas, e se encontra em análise pedido de LI para mais dois subtrechos referentes às estações do trecho já licenciado e o Pátio Água Espraiada.

Concluídos todos os processos de laudo macro e Decretos de Utilidade Pública – DUP.

Concluídos os processos de cadastro individual de imóveis e as desapropriações.

Concluídos os processos de levantamento topográfico.

Realizada a contratação do desenvolvimento do projeto executivo com gerenciamento externo. Em fase de desenvolvimento do projeto executivo das estações e do pátio.

Licenças Ambientais de Instalação – LAI emitidas: Pátio de Manutenção e Estacionamento de Trens Água Espraiada e Estação Jardim Aeroporto; estações Congonhas, Brooklin Paulista, Vereador José Diniz, Campo Belo (antiga Água Espraiada), Vila Cordeiro, Chucri Zaidan e Morumbi; via elevada que se inicia após a Estação Morumbi e se encerra na Estação Panamby, após atravessar o Rio Pinheiros, totalizando 650 metros de extensão.



## EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA: AÇÕES EM 2013

### CARACTERÍSTICAS

### AÇÕES EM 2012

### AÇÕES EM 2013

#### Linha 18-Bronze

Parceria Público-Privada.

Estação Tamanduateí (onde se integrará com a Linha 2-Verde, do Metrô de São Paulo, e à Linha 10-Turquesa, da CPTM) – Paço Municipal/São Bernardo do Campo (onde encontra o corredor metropolitano ABD, da EMTU).

Linha operada em sistema monotrilho.

13 estações e 15,1 quilômetros de extensão.

A Linha 18 atenderá os municípios de São Caetano do Sul, São Bernardo do Campo, Santo André e São Paulo.

A linha será contratada por meio de uma Parceria Público-Privada – PPP.

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.

O projeto foi aprovado pelo Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas, do governo. A publicação do edital está prevista para 2014.

A Licença Ambiental Prévia foi obtida em 25/6/2013.

#### Linha 19-Celeste

Campo Belo-Guarulhos.

Projeto funcional em elaboração.

## CARACTERÍSTICAS

## AÇÕES EM 2012

## AÇÕES EM 2013

**Linha 20-Rosa**

São Paulo-São Bernardo do Campo.

Trecho inicial Lapa-Moema.

12,3 quilômetros.

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.

A implantação da linha foi objeto de análise e aprovação do Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas, que autorizou a realização do chamamento público para a apresentação de propostas por interessados em desenvolver estudos para a modelagem.

Com a autorização do Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas, foi realizado chamamento público para a apresentação de propostas por interessados em desenvolver estudos para a modelagem da PPP. A empresa Invepar – Investimentos e Participações S/A foi a única a manifestar interesse. A modelagem final está em estruturação.

**Linha 22-Cobre**

São Paulo-Cotia

Projeto funcional em elaboração.

**Aprimoramentos no processo de expansão**

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.

Concluído o Manual de Diretrizes para uso do BIM no metrô – MAM 10203, considerando a modificação de escopo de contratação para o *BIM*.

Realizado treinamento de equipes de técnicos responsáveis pela concepção civil e de arquitetura no uso de *softwares* de suporte ao *BIM*.

Comprados e instalados *softwares* para parte da equipe (processo em continuidade).

Desenvolvimento dos projetos da Estação Anália Franco e VSE João Prioste como aplicação piloto da modelagem *BIM*.

A partir de novembro de 2013, todos os novos contratos para desenvolvimento de projetos básicos civil/arquitetura contemplam a obrigatoriedade de utilização do *BIM* pelas empresas projetistas envolvidas.

GRI 1.2, 2.3, PR1, PR5

# OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

## DEMANDA DE PASSAGEIROS

O metrô 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 2013, foi responsável por 16,9% do total de viagens realizadas por transporte coletivo na região. →

A rede metroviária, 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 quilômetros de extensão, em dezembro de 2013. Com a Linha 4-Amarela, operada em regime de concessão privada pela ViaQuatro, a rede totalizava 74,3 quilômetros.

## DEMANDA DE PASSAGEIROS<sup>1,2</sup> NO SISTEMA DE TRANSPORTES NA RMSP – 2013

PASSAGEIROS  
(MILHÕES)

PARTICIPAÇÃO  
(%)

### DISCRIMINAÇÃO

|  |                |             |
|--|----------------|-------------|
| <b>TRANSPORTE SOBRE TRILHOS</b>              | <b>2.092,3</b> | <b>31,9</b> |
| Metrô de São Paulo <sup>3</sup>              | 1.106,7        | 16,9        |
| Consórcio ViaQuatro <sup>4</sup>             | 190,1          | 2,9         |
| Trem metropolitano – CPTM                    | 795,4          | 12,1        |
| <b>TRANSPORTE SOBRE PNEUS</b>                | <b>4.460,2</b> | <b>68,1</b> |
| Município de São Paulo                       | 2.923,1        | 44,7        |
| Subsistema estrutural (ônibus comum)         | 1.634,7        | 24,9        |
| Subsistema local (bairro a bairro e lotação) | 1.288,4        | 19,8        |
| Ônibus intermunicipal – EMTU                 | 579,4          | 8,8         |
| Aeroporto e corredor (trólebus e diesel)     | 91,1           | 1,3         |
| Empresas particulares                        | 488,2          | 7,5         |
| Ônibus – outros municípios                   | 957,7          | 14,6        |
| <b>TOTAL TRANSPORTADOS</b>                   | <b>6.552,5</b> | <b>100</b>  |

<sup>1</sup> Inclui transferência e gratuitos. Não inclui ônibus escolar e fretamento. A partir de 2009, foram incluídas as viagens de ônibus realizadas em outros municípios da RMSP, iniciando uma nova série histórica.

<sup>2</sup> Os totais podem ser ligeiramente diferentes da soma das partes por causa do arredondamento.

<sup>3</sup> Corresponde ao total de entradas na rede + transferências entre linhas da mesma empresa.

<sup>4</sup> Dados provisórios.

## Evolução da demanda de passageiros no Metrô de São Paulo

Em 2013, foi registrada a entrada de 889 milhões de passageiros no Metrô de São Paulo, 1,4% acima do resultado alcançado no ano anterior. Se as transferências que os usuários realizam dentro do sistema de uma linha para outra são computadas, esse número sobe para 1,107 bilhão de passageiros transportados.

Nos dias úteis, a demanda média registrada foi de 3 milhões de entradas, 0,7% superior ao resultado de 2012. Com as transferências, o número sobe para 3,7 milhões de passageiros transportados, representando uma redução de 0,2% em relação ao ano anterior.

Em 2013, o Metrô de São Paulo registrou as maiores demandas desde o início da operação comercial. Em novembro, a demanda média nos dias úteis foi de 3,2 milhões de entradas e 3,9 milhões de passageiros transportados. Incluindo a Linha 4-Amarela, operada pela Via-Quatro, a demanda média foi de 4,4 milhões de passageiros no sistema metroviário. →

## Indicadores da operação no Metrô de São Paulo

### DEMANDA DIA ÚTIL

4,2 milhões de passageiros transportados, recorde registrado em 14 de novembro de 2013.

### TEMPO MÉDIO DE PERCURSO ENTRE DUAS ESTAÇÕES

Estimado em dois minutos.

### UTILIZAÇÃO MÉDIA DA REDE

13,6 milhões de entradas de passageiros por quilômetro da rede operada pelo Metrô de São Paulo, em 2013.

### ESTAÇÃO COM MAIOR DEMANDA

Estação Sé, que registrou em novembro de 2013, a média diária de 627 mil usuários em circulação na estação. Esse valor inclui as entradas pelas linhas de bloqueios, os desembarques e as transferências entre as linhas 1-Azul e 3-Vermelha.

|  | 2011  | 2012  | 2013  | VARIÇÃO 2012/2013 |
|--|-------|-------|-------|-------------------|
| <b>ENTRADA DE PASSAGEIROS<sup>1</sup></b>    | ●     | ●     | ●     | ●                 |
| Total anual (milhões)                        | 812   | 877   | 889   | 1,4%              |
| Média dias úteis (milhares)                  | 2,74  | 3     | 3,02  | 0,7%              |
| Média dos sábados (milhares)                 | 1,52  | 1,6   | 1,63  | 1,9%              |
| Média dos domingos (milhares)                | 0,85  | 0,91  | 0,91  | 0%                |
|  | 2011  | 2012  | 2013  | VARIÇÃO 2012/2013 |
| <b>PASSAGEIROS TRANSPORTADOS<sup>2</sup></b> | ●     | ●     | ●     | ●                 |
| Total anual (milhões)                        | 1.087 | 1.098 | 1.107 | 0,8%              |
| Média dias úteis (milhares)                  | 3,68  | 3,75  | 3,74  | -0,3%             |
| Média dos sábados (milhares)                 | 2,01  | 2,01  | 2,07  | 3%                |
| Média dos domingos (milhares)                | 1,12  | 1,15  | 1,17  | 1,7%              |

<sup>1</sup> Corresponde aos usuários que passaram pelas linhas de bloqueios.

<sup>2</sup> Corresponde às entradas + transferências entre linhas nas estações Sé, Paraíso e Ana Rosa.

### Qualidade do serviço x demanda

A oferta de trens é programada de acordo com a demanda horária de cada linha, com premissas de lotação estabelecidas conforme padrões internacionais e 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 de São Paulo 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 de São Paulo precisa otimizar ao máximo a utilização dos recursos disponíveis e, por esta razão, criou diversas estratégias operacionais, conforme apresentado abaixo:

#### ESTRATÉGIAS DE TRENS VAZIOS

Disponibilização de trens vazios, nos horários de pico, nas estações mais carregadas.

#### ESTRATÉGIA EMBARQUE MELHOR

Organização do embarque de passageiros nos trens na plataforma da Estação Sé sentido Corinthians-Itaquera, minimizando interferências no tempo de fechamento das portas, que refletem atrasos na circulação dos trens. Realizada de segunda a sexta, no período das 17h30 às 19h.

#### EMBARQUE PREFERENCIAL

Isolamento de áreas específicas nas plataformas

para facilitar o embarque de pessoas com deficiência ou com restrição de mobilidade e seus acompanhantes, incluindo-se, neste caso, pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, obesos, gestantes e usuários com crianças. Realizada nos horários de pico, nas estações de maior movimento.

#### OPERAÇÃO PLATAFORMA

Posicionamento de funcionários nas plataformas para facilitar o embarque e desembarque dos usuários. Realizada nos horários de pico, nas estações de maior fluxo de embarque.

#### ORGANIZADOR DE EMBARQUE

Instalação de organizadores de embarque nas estações de maior demanda.

#### TRENS-RESERVA

Posicionamento de trens em pontos estratégicos da rede para atender a demanda em situações específicas.

### Segurança pública

Em 2013, o índice de segurança pública foi de 1,01 crime por milhão de passageiros transportados no Metrô de São Paulo, resultado 7,3% inferior ao índice registrado no ano anterior, que foi de 1,09 crime por milhão de passageiros.

Para garantir a segurança pública dos usuários no sistema, o Metrô de São Paulo tem desenvolvido e aprimorado seu pessoal para atuação em situações adversas e realizado o gerenciamento de estratégias e eventos emergenciais no sistema por meio do Centro de Controle de Segurança, uma central de monitoramento que se utiliza de sistemas de vídeo, rádio, telefonia móvel e fixa e também das viaturas do corpo de segurança distribuídas em pontos estratégicos.



O aumento da demanda de passageiros e da expansão das linhas metroviárias gerou um crescimento significativo nas intervenções de manutenção, com investimentos em pessoal técnico, treinamentos constantes, infraestrutura e instrumentos.

## MANUTENÇÃO DO SISTEMA

A operação comercial segura e disponível aos usuários diariamente depende necessariamente do trabalho que é realizado na manutenção do sistema. Ao longo do dia e após o encerramento da operação comercial, as equipes atuam na manutenção das vias permanentes, na sinalização, nas subestações elétricas, nos sistemas auxiliares e no material rodante; na sinalização para circulação de trens; nos sistemas eletromecânicos; na modernização de sistemas e material rodante.

Com o aprimoramento de processos e investimentos em recursos materiais e humanos, o Metrô de São Paulo tem garantido a disponibilidade de oferta de trens e o atendimento aos usuários. Já se chegou ao limite de 19h40 de operação comercial em 100% dos requisitos operacionais do horário, mantendo-se em operação plena das 4h40 à 0h.

Com o aumento da demanda de passageiros e da expansão das linhas metroviárias, houve um crescimento significativo nas intervenções de manutenção, necessitando de investimentos em pessoal técnico, treinamentos constantes, infraestrutura e instrumentos.

As principais ações voltadas às melhorias funcionais, adequações às normas e ao desenvolvimento de soluções técnicas de manutenção foram:

- Substituição do terceiro trilho da Linha 3-Vermelha por outro de concepção mais moderna e capacidade de condução de corrente superior, visando atender a demanda e oferta de trens e expectativa de aumento da vida útil do perfil condutor, dos atuais 30 anos, em média, para 50 anos. Neste ano

foram substituídos, aproximadamente, 52 quilômetros.

- Implantação do sistema de sinalização de emergência e de rota de fuga nas vias das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás em atendimento às normas de segurança.
- Monitoramento eletrônico da disponibilidade e circulação de trens pelas equipes de manutenção corretiva, com a implantação de *software* desenvolvido internamente. Permite o registro da situação de cada trem da frota e auxilia na tomada de decisões.
- Implantação do Sistema de Comunicação Móvel de Voz e Dados – SCMVD, tecnologia de comunicações via rádio digital, que implementará uma rede de alta disponibilidade com cobertura em todas as estações, vias e pátios, ligando os equipamentos instalados nessas localidades aos equipamentos embarcados nos trens em movimento.
- Criação do novo parque de instrumentos para a manutenção, provido de tecnologias para elevar a eficiência em processos de controle de trens e equipamentos fixos, diagnósticos otimizados de falhas e monitoramento de desvios, antecipando ações de manutenção.
- Recebimento dos dois trens liberados em fábrica dos 26 da frota P que prestarão serviços nos próximos anos, em virtude da expansão da Linha 5-Lilás. Um trem foi recebido em 2013 e outro, no início de 2014.
- Implementação de estrutura de escritório de projetos com foco nos empreendimentos da manutenção. Foram desenvolvidos métodos, processos e orientações para o gerenciamento interno e externo, abrangendo empresas contratadas para prestação de serviços ao Metrô de São Paulo.

## LOGÍSTICA DE SUPRIMENTOS

A logística dos processos de suprimentos assegura a qualidade e disponibilidade de materiais e outros recursos para consecução das atividades do Metrô de São Paulo.

Para isso, são desenvolvidos planejamento e gestão dos processos licitatórios, gestão e acompanhamento das contratações, gestão dos suprimentos e atividades de inspeção e de engenharia de materiais.

Além de administrar o suprimento de materiais administrativos, sobressalentes, ferramentas e instrumentos, os estoques abastecem a operação e manutenção do sistema e dos trens durante as 24 horas do dia, atendendo às necessidades das atividades realizadas nos quatro pátios e nas 42 bases de manutenção espalhadas pelas linhas de metrô.

As aquisições de materiais ocorrem, majoritariamente, por meio de pregões eletrônicos e Bolsa Eletrônica de Compras – BEC, observando rigorosamente as legislações de licitações e sempre com grande preocupação com as normas ambientais. Ao longo do ano, foram emitidos em torno de 4 mil itens para ressuprimento dos estoques e, aproximadamente, mais 4 mil itens para aplicação específica.

A administração de materiais adota diretrizes de reabastecimento adequadas a cada insumo, observando os quesitos da legislação pertinente e a otimização do estoque, garantindo níveis de atendimento de 97% a 100%.

Os itens de estoque são inventariados permanentemente. Em 2013, foram realizadas, aproximadamente, 24 mil contagens de itens, com um índice de conformidade de 99,9%.

Auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas do Estado, pela Secretaria da Fazenda do Estado e por auditoria independente contratada pela empresa não detectaram quaisquer divergências entre as quantidades físicas e as quantidades disponíveis registradas no Sistema de Materiais do Metrô de São Paulo.

Foram realizadas 7.541 inspeções em materiais de consumo, de giro, ferramentas, instrumentos, equipamentos e retorno de reparo. Dando continuidade à inspeção dos trens em modernização, foram liberados mais 16 trens, perfazendo até então 46 trens, do total de 98 a serem modernizados para as linhas 1-Azul e 3-Vermelha e houve a liberação em fábrica de dois trens novos, de um total de 26 destinados à Linha 5-Lilás.

Na área de engenharia de materiais, foram processados 2.801 pedidos de inclusão, alteração ou exclusão de materiais e bens patrimoniais operativos, e nas licitações para compras de materiais, foram respondidos 1.091 questionamentos técnicos, em geral relacionados a dúvidas de fornecedores, além do apoio técnico aos pregoeiros durante as sessões de pregão eletrônico.

Em consonância com a política ambiental, o Metrô de São Paulo, além de incrementar as especificações de produtos com exigências que atendam aos requisitos de sustentabilidade, mantém locais específicos, aderentes às normas de prevenção da poluição e contaminação de meio ambiente, para guarda dos resíduos perigosos, que são identificados e acondicionados em embalagens adequadas e retirados mensalmente por empresas contratadas para o correto descarte desses resíduos.

# 46 TRENS MODERNIZADOS

já foram liberados, do total de 98 para as linhas 1-Azul e 3-Vermelha



# SUSTENTABILIDADE NOS TRILHOS

## NEGÓCIOS E OPORTUNIDADES

O Metrô de São Paulo representa uma marca de valor no mercado e no segmento de negócios. A obtenção de receita não tarifária busca rentabilizar o patrimônio da empresa ao mesmo tempo que oferece serviços, facilidades, conveniências e oportunidades de trabalho para os usuários das áreas lindeiras.

Essa busca tem como objetivo desonerar a população de futuros aumentos de preços de tarifa. A receita não tarifária não faz parte do cálculo da tarifa, mas, com o aumento da rede e o número de usuários crescendo em ritmo menos acelerado, pode se tornar um diferencial positivo.

Em 2013, a receita não operacional de R\$ 158,15 milhões foi 6,34% superior ao ano anterior, resultado de negócios

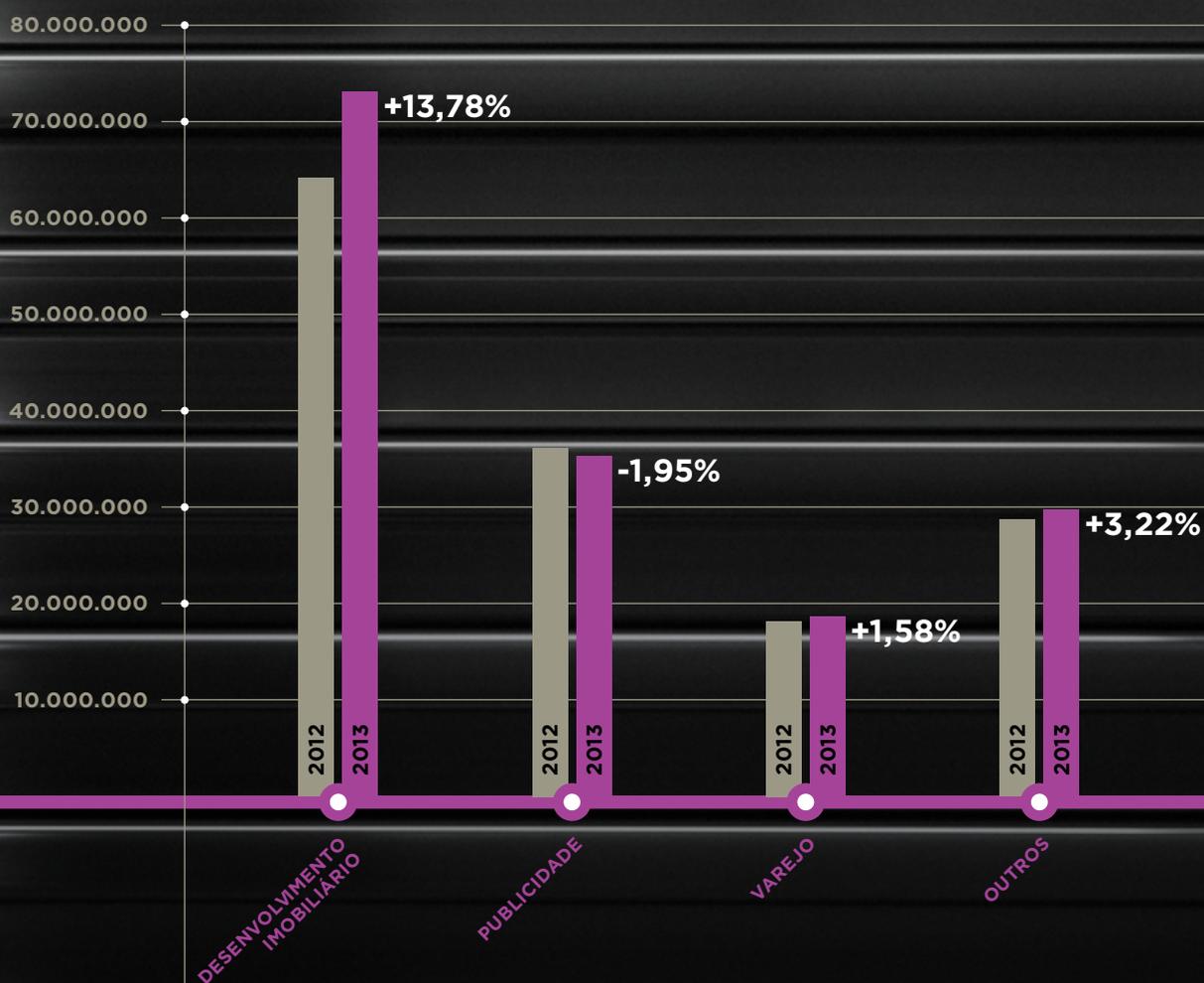
em quatro linhas principais de atuação, quais sejam: desenvolvimento imobiliário, publicidade, varejo e outros.

Dos resultados obtidos entre todos os segmentos de negócios, destacou-se o de centros comerciais, com a inauguração do Shopping Metrô Tucuruvi, em abril de 2013. O segmento gerou, no ano, receita total de R\$ 43,09 milhões, resultado 22,51% superior ao obtido em 2012. Além de impactar no fluxo de usuários do Metrô de São Paulo, principalmente aos fins de semana, o empreendimento gerou 2.500 empregos diretos e indiretos.

→ SAIBA MAIS EM:

[www.metro.sp.gov.br/metro/negocios/index.aspx](http://www.metro.sp.gov.br/metro/negocios/index.aspx)

## COMPARATIVO 2012-2013, POR SEGMENTO



- Desenvolvimento imobiliário é composto por aluguel de terrenos, terminais rodoviários e *shoppings centers*.
- A linha da publicidade teve um desempenho um pouco abaixo do ano anterior, uma vez que, no primeiro semestre, o mercado ficou aguardando o desenvolvimento de outros veículos, que, ao fim, não se mostraram tão atrativos.
- A linha varejo corresponde às lojas, e o desenvolvimento foi próximo ao do ano anterior, uma vez que as novas ocupações ocorreram muito próximas ao fim do ano.
- A linha outros, que engloba telefonia em túneis e aluguel de espaço para máquinas do Bilhete Único, mostrou-se em expansão, uma vez que foram licitados mais espaços para colocação das máquinas.

**RECEITAS E DESPESAS**

No ano de 2013, a receita total líquida, apesar do crescimento de 4,6% em relação ao ano de 2012, quando comparada à despesa total, na qual se incluem os custos e as despesas operacionais, ainda apontou resultado do exercício negativo. O conjunto das demonstrações contábeis pode ser acessado no Relatório da Administração 2013 do Metrô de São Paulo.<sup>1</sup> ↓

## → SAIBA MAIS EM:

[www.metro.sp.gov.br/metro/institucional/pdf/rel-administracao.pdf](http://www.metro.sp.gov.br/metro/institucional/pdf/rel-administracao.pdf)

**RECURSOS FINANCEIROS**

Os recursos financeiros utilizados pela Companhia do Metropolitano de São Paulo alcançaram o montante de R\$ 3,3 bilhões, sendo R\$ 3,06 bilhões para investimentos (rede atual e expansão) e R\$ 274,9 milhões para o ressarcimento de gratuidades legais.

Do montante de R\$ 3,06 bilhões – a título de aumento de capital, o valor de R\$ 2,97 bilhões é proveniente do Governo do Estado de São Paulo, R\$ 80,3 milhões da Prefeitura do Município de São Paulo e R\$ 9,3 milhões de outros recursos da Companhia do Metropolitano de São Paulo. →

**RESULTADO DO EXERCÍCIO**

(EM R\$ MILHÕES)

| DISCRIMINAÇÃO                 | 2012         | 2013         |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| Receita total líquida         | 1.911,9      | 1.999,9      |
| Despesa total                 | -1.940,4     | -2.076,5     |
| <b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b> | <b>-28,5</b> | <b>-76,6</b> |

Fonte: Relatório da Administração 2013.

# QUADRO COMPARATIVO DOS RECURSOS FINANCEIROS – 2012/2013

(EM R\$ MILHÕES)

| DISCRIMINAÇÃO   | 2012           | 2013           | VARIAÇÃO      |
|---|----------------|----------------|---------------|
| <b>1. INVESTIMENTOS – (REDE ATUAL E EXPANSÃO)</b>                 | <b>2.280,6</b> | <b>3.057,2</b> | <b>34,1%</b>  |
| <b>Rede atual</b>   | <b>510,9</b>   | <b>488</b>     | <b>-4,5%</b>  |
| <b>Recapitação e modernização</b>                                 | <b>447,1</b>   | <b>400,4</b>   |               |
| • Linha 1-Azul – Tucuruvi-Jabaquara                               | 182,7          | 147,5          |               |
| • Linha 2-Verde – Vila Madalena-Vila Prudente                     | 65,7           | 28,2           |               |
| • Linha 3-Vermelha – Barra Funda-Itaquera                         | 196,5          | 221,7          |               |
| • Linha 5-Lilás – Capão Redondo-Largo Treze                       | 2,2            | -              |               |
| • Linha 5-Lilás – Largo Treze-Chácara Klabin                      | -              | 3              |               |
| <b>Operação das linhas</b>  | <b>62,3</b>    | <b>79,1</b>    |               |
| <b>Acessibilidade e outros</b>                                    | <b>1,5</b>     | <b>8,5</b>     |               |
| <b>Expansão da rede</b>   | <b>1.769,7</b> | <b>2.569,2</b> | <b>45,2%</b>  |
| • Linha 2-Verde – Vila Madalena-Dutra <sup>1</sup>                | 518,4          | 111,5          |               |
| • Linha 4-Amarela – Vila Sônia-Luz (fases I e II)                 | 184,3          | 97,3           |               |
| • Linha 4-Amarela – Vila Sônia-Taboão da Serra (fase II)          | -              | 1,9            |               |
| • Linha 5-Lilás – Largo Treze-Chácara Klabin                      | 797,2          | 1.314,9        |               |
| • Linha 6-Laranja – Brasilândia-São Joaquim                       | 27,6           | 1,8            |               |
| • Linha 15-Prata – Ipiranga-Cid. Tiradentes <sup>2</sup>          | 21             | 715,5          |               |
| • Linha 17-Ouro – São Judas-Congonhas-Jabaquara-Morumbi           | 221,1          | 326,3          |               |
| • Linha 18-Bronze – Tamanduateí (SP)-São Bernardo do Campo        | 0,1            | -              |               |
| <b>2. RESSARCIMENTO DE GRATUIDADES E SUBSÍDIOS AOS ESTUDANTES</b> | <b>274,5</b>   | <b>274,9</b>   | <b>0,1%</b>   |
| <b>3. TOTAL DE USOS = (1+2)</b>                                   | <b>2.555,1</b> | <b>3.332,1</b> | <b>30,4%</b>  |
| <b>4. Governo do Estado de São Paulo</b>                          | <b>2.272,7</b> | <b>3.242,5</b> | <b>42,7%</b>  |
| <b>5. Prefeitura do Município de São Paulo</b>                    | <b>214,5</b>   | <b>80,3</b>    | <b>-62,6%</b> |
| <b>6. Outros</b>  | <b>67,9</b>    | <b>9,3</b>     | <b>-86,3%</b> |
| <b>7. TOTAL DE FONTES = (4+5+6)</b>                               | <b>2.555,1</b> | <b>3.332,1</b> | <b>30,4%</b>  |

<sup>1</sup> Ex-Linha 15-Branca - Vila Prudente-Dutra.<sup>2</sup> Ex-prolongamento da Linha 2-Verde – Vila Prudente-Cid. Tiradentes

Fonte: Relatório da Administração 2013.



# DEMONSTRAÇÕES DOS VALORES ADICIONADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2013

(EM MILHARES DE REAIS)

2012  
(AJUSTADO)

2013

## DISCRIMINAÇÃO

**(=) RECEITAS**

|  |                  |                  |
|--|------------------|------------------|
| Receitas com venda de serviços                   | 2.045.399        | 2.103.547        |
| Provisão de perdas estimadas no contas a receber | (24.753)         | (14.261)         |
| Outras receitas e despesas                       | 9.434            | (9.449)          |
|  | <b>2.030.080</b> | <b>2.079.837</b> |

**(-) INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS**

|   |           |           |
|---|-----------|-----------|
| Materiais consumidos  | (44.963)  | (59.484)  |
| Outros custos dos serviços prestados                          | (69.222)  | (79.124)  |
| Energia, serviços de terceiros e outras despesas operacionais | (451.855) | (362.768) |
| Perda na realização de ativos                                 | (651)     | (680)     |

**(=) VALOR ADICIONADO BRUTO****1.463.389**      **1.577.781****(-) DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO****(219.697)**      **(270.031)****(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO****1.243.692**      **1.307.750****(+/-) VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA**

|  |        |        |
|--|--------|--------|
| Receitas financeiras e variações cambiais líquidas | 72.239 | 56.024 |
|--|--------|--------|

**(=) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR****1.315.931**      **1.363.774****DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO**

|                                     |                  |                  |
|-------------------------------------|------------------|------------------|
| Salários/comissões e encargos       | 938.265          | 1.043.908        |
| Honorários de diretoria e conselhos | 2.178            | 22.456           |
| Plano de aposentadoria e pensão     | 27.885           | 29.563           |
| Participação nos resultados         | 36.480           | 41.903           |
|                                     | <b>1.004.808</b> | <b>1.137.830</b> |

**IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES**

|                               |                |                |
|-------------------------------|----------------|----------------|
| Federal, municipal e estadual | 311.933        | 297.465        |
|                               | <b>311.933</b> | <b>297.465</b> |

**REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS DE TERCEIROS**

|          |               |              |
|----------|---------------|--------------|
| Juros    | 2.296         | 1.781        |
| Aluguéis | 25.341        | 3.191        |
|          | <b>27.637</b> | <b>4.972</b> |

**REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS PRÓPRIOS**

|                       |          |          |
|-----------------------|----------|----------|
| Prejuízo do exercício | (28.447) | (76.493) |
|-----------------------|----------|----------|

**VALOR ADICIONADO TOTAL DISTRIBUÍDO****1.315.931**      **1.363.774**

Fonte: Relatório da Administração 2013.

# BALANÇOS PATRIMONIAIS EM 1º DE JANEIRO DE 2012, 2012 E 31 DE DEZEMBRO DE 2013

(EM MILHARES DE REAIS)

1.1.2012  
(AJUSTADO)

2012  
(AJUSTADO)

2013

## ATIVO

### CIRCULANTE

|                                |                  |                  |                |
|--------------------------------|------------------|------------------|----------------|
| Caixa e equivalentes de caixa* | 914.367          | 770.701          | 458.728        |
| Contas a receber*              | 10.081           | 33.182           | 275.675        |
| Estoques                       | 3.662            | 651              | 859            |
| Bancos contas vinculadas*      | 361.480          | 293.011          | 223.842        |
| Impostos a recuperar           | 15.507           | 14.416           | 10.512         |
| Adiantamentos e outros         | 6.426            | 13.717           | 17.015         |
| Despesas pagas antecipadamente | 9.086            | 6.894            | 6.472          |
|                                | <b>1.320.609</b> | <b>1.132.572</b> | <b>993.103</b> |

### NÃO CIRCULANTE

|                                       |                   |                   |                   |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Depósitos judiciais e administrativos | 546.546           | 364.512           | 420.600           |
| Investimentos*                        | 454.229           | 375.468           | 318.829           |
| Imobilizado*                          | 15.667.586        | 18.010.769        | 21.185.547        |
| Intangível                            | 3.296             | 2.694             | 4.894             |
| Diferido*                             | 76.879            | 64.726            | 52.954            |
|                                       | <b>16.748.536</b> | <b>18.818.169</b> | <b>21.982.824</b> |

## TOTAL DO ATIVO

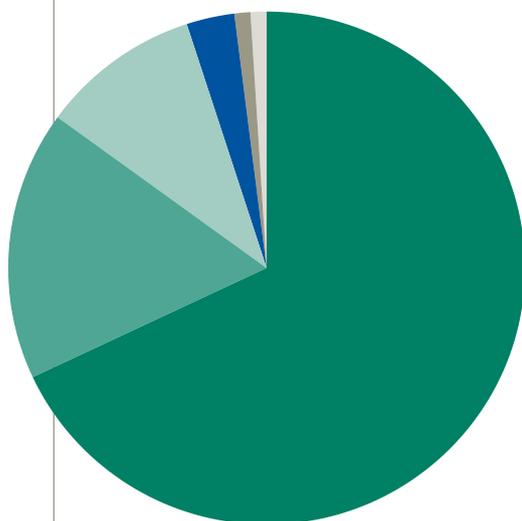
18.069.145

19.950.741

22.975.927

|   | 1.1.2012<br>(AJUSTADO) | 2012<br>(AJUSTADO) | 2013              |
|---|------------------------|--------------------|-------------------|
| <b>PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>         |                        |                    |                   |
| <b>CIRCULANTE</b>                           |                        |                    |                   |
| Fornecedores*                               | 512.332                | 462.001            | 466.617           |
| Provisão de férias                          | 98.773                 | 108.192            | 125.092           |
| Tributos e contribuições sociais*           | 87.458                 | 126.691            | 149.017           |
| Plano de benefícios*                        | 17.274                 | 16.807             | 17.993            |
| Convênios, contratos e outros*              | 267.790                | 229.544            | 359.816           |
|   | <b>983.627</b>         | <b>943.235</b>     | <b>1.118.535</b>  |
| <b>NÃO CIRCULANTE</b>                       |                        |                    |                   |
| Provisão para contingências*                | 595.959                | 609.425            | 633.520           |
| Tributos e contribuições sociais*           | 115.799                | 147.813            | 182.231           |
| Plano de benefícios*                        | 71.209                 | 86.643             | 58.504            |
| Impostos diferidos*                         | 120.277                | 93.892             | 74.634            |
| Convênios, contratos e outros*              | 421.240                | 433.573            | 406.895           |
| Receitas diferidas                          | 4.821                  | 4.178              | 3.535             |
|   | <b>1.329.305</b>       | <b>1.375.524</b>   | <b>1.359.319</b>  |
| <b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>                   |                        |                    |                   |
| Capital social*                             | 20.187.498             | 22.272.737         | 25.320.685        |
| Adiantamento para futuro aumento de capital | 338.885                | 251.854            | 171.528           |
| Ajuste de avaliação patrimonial             | 233.480                | 139.488            | 114.450           |
| Prejuízos acumulados                        | (5.003.650)            | (5.032.097)        | (5.108.590)       |
|   | <b>15.756.213</b>      | <b>17.631.982</b>  | <b>20.498.073</b> |
| <b>TOTAL DO ATIVO</b>                       | <b>18.069.145</b>      | <b>19.950.741</b>  | <b>22.975.927</b> |

\* Ver notas explicativas no Relatório da Administração 2013.



\* Em 2013, os índices e parâmetros adotados na metodologia de cálculo dos benefícios sociais foram atualizados.

Valores em R\$ bilhões

|              |            |  |   |
|--------------|------------|--|---|
| <b>6.536</b> | <b>68%</b> | <span style="color: #008080;">●</span> | <b>Tempo de viagem</b>                        |
| <b>1.679</b> | <b>17%</b> | <span style="color: #008080;">●</span> | <b>Custo operacional</b>                      |
| <b>987</b>   | <b>10%</b> | <span style="color: #A0C0C0;">●</span> | <b>Consumo de combustível</b>                 |
| <b>263</b>   | <b>3%</b>  | <span style="color: #000080;">●</span> | <b>Acidentes</b>                              |
| <b>105</b>   | <b>1%</b>  | <span style="color: #808080;">●</span> | <b>Emissão de poluentes</b>                   |
| <b>55</b>    | <b>1%</b>  | <span style="color: #A0A0A0;">●</span> | <b>Custo de operação e manutenção de vias</b> |

## BALANÇO SOCIAL

Com o Metrô de São Paulo, a população ganhou mais tempo no deslocamento de um lugar a outro na cidade ao realizar suas atividades diárias.

Além da economia de horas de viagens, principal benefício da rede operada pelo Metrô de São Paulo, há a redução do consumo de combustíveis, da poluição, dos acidentes de trânsito, dos custos operacionais dos veículos (automóveis e ônibus) e da manutenção e operação das vias dos ônibus.

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 2013, os cálculos apontaram que o Metrô de São Paulo proporcionou uma economia de R\$ 9,6 bilhões para a cidade e seus habitantes. A economia de tempo representou 68% desse total apurado.

Desde os anos 1990, o Metrô de São Paulo analisa os impactos positivos que a rede gera à metrópole, em função de suas características operacionais e ambientais. Os benefícios são calculados anualmente e, em 2013, os índices e parâmetros adotados na metodologia de cálculo foram atualizados.

De 2012 para 2013, o aumento de 33,52% dos benefícios sociais se deveu à inflação (5,91%), ao aumento do salário mínimo (9%) e à variação da taxa de câmbio (14,35%).

De 2004 até 2013, o Metrô de São Paulo acumulou um benefício líquido positivo de R\$ 80,3 bilhões, soma que seria suficiente para propiciar o retorno dos investimentos aplicados na construção da rede metroviária.

Os benefícios sociais acumulados nesse período destacam a relevância econômica do serviço prestado ao longo desses anos, dada a rentabilidade social dos investimentos realizados durante esse período. →

## BENEFÍCIOS SOCIAIS DO METRÔ DE SÃO PAULO

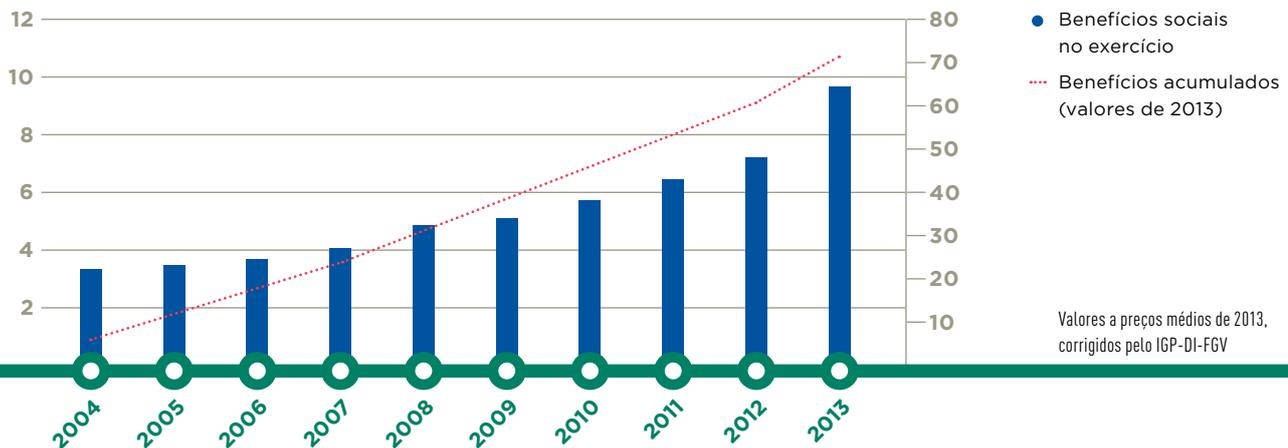
| ECONOMIA GERADA PELO SISTEMA           | 2012           |                 |             | 2013           |                 |             |
|--|----------------|-----------------|-------------|----------------|-----------------|-------------|
|  | QUANT. × 1.000 | R\$ × 1.000.000 |             | QUANT. × 1.000 | R\$ × 1.000.000 |             |
| Tempo de viagem (horas)                | 666.707        | 3.614           | 50%         | 1.036.030      | 6.536           | 68%         |
| Custo operacional                      | -              | 2.193           | 30%         | -              | 1.679           | 17%         |
| Consumo de combustível (litros)        | 461.833        | 969             | 13%         | 426.400        | 987             | 10%         |
| Acidentes (vítimas)                    | 14             | 164             | 2%          | 19             | 263             | 3%          |
| Emissão de poluentes (toneladas)       | 902            | 217             | 3%          | 873            | 105             | 1%          |
| Custo de operação e manutenção de vias | -              | 52              | 1%          | -              | 55              | 1%          |
| <b>TOTAL</b>                           |                | <b>7.209</b>    | <b>100%</b> |                | <b>9.625</b>    | <b>100%</b> |

## DEMONSTRATIVO DO BENEFÍCIO SOCIAL (EM R\$ MILHÕES)

## DISCRIMINAÇÃO

|                                      | 2012<br>(AJUSTADO) | 2013           |
|--------------------------------------|--------------------|----------------|
| Prejuízo contábil do exercício       | (28,4)             | (76,4)         |
| Total dos benefícios sociais         | 7.209              | 9.625          |
| <b>RESULTADO DO BENEFÍCIO SOCIAL</b> | <b>7.180,6</b>     | <b>9.548,6</b> |

## BENEFÍCIOS SOCIAIS 2004 - 2013 (EM R\$ BILHÕES)



## ENERGIA

O Metrô de São Paulo é um grande consumidor de energia e, com a expansão da rede metroviária, esse recurso será ainda mais necessário para a operação do sistema. Como diretriz estratégica de sustentabilidade, os projetos de estações das novas linhas vêm trazendo, em sua concepção, a otimização do consumo e a eficiência energética.

Nas novas linhas de metrô a serem implantadas em Parcerias Público-Privadas também estão sendo exigidas essas diretrizes. De acordo com as diretrizes técnicas que nortearam os editais das linhas 6-Laranja e 18-Bronze, as concessionárias terão que considerar a utilização de sistemas alternativos para captação de energia no desenvolvimento do projeto básico. Essas soluções deverão constar no programa de sustentabilidade a ser elaborado pela concessionária e avaliado pelo poder concedente ou seu preposto.

Além de maior valorização da iluminação e ventilação natural nas estações, os trens e equipamentos que estão sendo adotados e estão em operação possuem recursos que permitem maior controle e consumo eficiente de energia.

A tração elétrica dos trens é responsável por mais de 70% do consumo total, que é de mais de 500 mil megawatts-hora ao ano. Os novos trens em operação e os que estão sendo modernizados possuem motores com corrente alternada, fazendo com que o trem consiga devolver para o sistema de alimentação elétrica, durante a desaceleração e frenagem, até 50% de sua energia cinética – o que, com corrente contínua, é de apenas 30% – permitindo suprir a tração de outros trens em operação na linha.

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 sistema de sinalização *Communication Based Train Control – CBTC*, estão sendo implementadas melhorias no conjunto de subestações retificadoras e respectivos equipamentos.

Na Linha 1-Azul estão sendo instaladas 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 e retificadores. Os novos transformadores utilizam tecnologia de refrigeração a seco em vez de refrigeração a óleo.

A implantação do sistema de sinalização *CBTC*, que permitirá aumentar a capacidade de transporte das linhas com a redução do intervalo entre trens e, conseqüentemente, o aumento da oferta de lugares, foi iniciada no trecho Sacomã-Vila Prudente, da Linha 2-Verde, e está em operação comercial desde setembro de 2010. Encontra-se em avaliação, aos domingos, desde agosto de 2013, uma versão que contempla a implantação do sistema em toda a Linha 2-Verde.

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, com, aproximadamente, 86% na Linha 1-Azul e 60% na Linha 3-Vermelha.

Em 2013, foram instalados equipamentos de bordo nos trens que irão operar no novo sistema de sinalização *CBTC*, sendo: 17 trens da frota CAF (empresa espanhola Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles); 20 trens das frotas modernizadas (linhas 1- Azul e 3-Vermelha).

## CONSUMO TOTAL DE ENERGIA ELÉTRICA - 2008-2013

| ANO  | TOTAL (MWh) | VARIACÃO |
|------|-------------|----------|
| 2008 | 513.919     | -        |
| 2009 | 531.575     | 3,4%     |
| 2010 | 553.818     | 4,2%     |
| 2011 | 566.512     | 2,3%     |
| 2012 | 566.933     | 0,1%     |
| 2013 | 576.645     | 1,7%     |

## CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA DA OPERAÇÃO × P.KM - 2008 A 2013



Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa - Metrô de São Paulo, 2013.

## Consumo de energia

De 2008 a 2013, o consumo total de energia pelo Metrô de São Paulo cresceu, em média, 2,3% ao ano.

Diferentemente do período 2008 a 2011, em que o aumento do consumo de energia ocorreu em razão da inauguração de novas estações, a variação positiva entre 2012 a 2013 se deu em função do consumo nos canteiros de obra e em

← parte das áreas desapropriadas.

Com os investimentos em eficiência energética, o consumo de energia para a operação do sistema se manteve estável, com variação negativa inferior a 0,1% de 2012 a 2013. Essa variação também foi observada no período anterior, de 2011 a 2012.

## EMISSÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA – GEE

Os grandes consumidores de energia, como o Metrô de São Paulo, têm apresentado emissões de gases de efeito estufa superiores aos últimos anos, ainda que o consumo tenha se mantido estável.

Ao acionar fontes termelétricas para atender à demanda em períodos de diminuição de água nos reservatórios das hidroelétricas, o sistema brasileiro de geração de energia elétrica emite mais GEE ao produzir cada MWh. Em 2013, a emissão para se gerar uma unidade de energia foi, em média, 40% maior em comparação ao ano de 2012, que, por sua vez, foi 135% superior a 2011.

Ainda que o Metrô de São Paulo seja consumidor livre e adquira energia de fonte potencialmente mais limpa, calcula suas emissões aplicando um

fator de emissão de GEE único para energia elétrica no país, que é fornecido pelo governo para a realização de inventários pelas empresas.

Do total de GEE emitido pelo Metrô de São Paulo em 2013, quase 70%, ou seja, 42 mil toneladas, decorre do consumo de energia elétrica para tração dos trens. A operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás e suas atividades administrativas geraram 61 mil toneladas em CO<sub>2</sub> equivalente, em 2013, aproximadamente 40% superior ao total em 2012.

→ SAIBA MAIS EM:

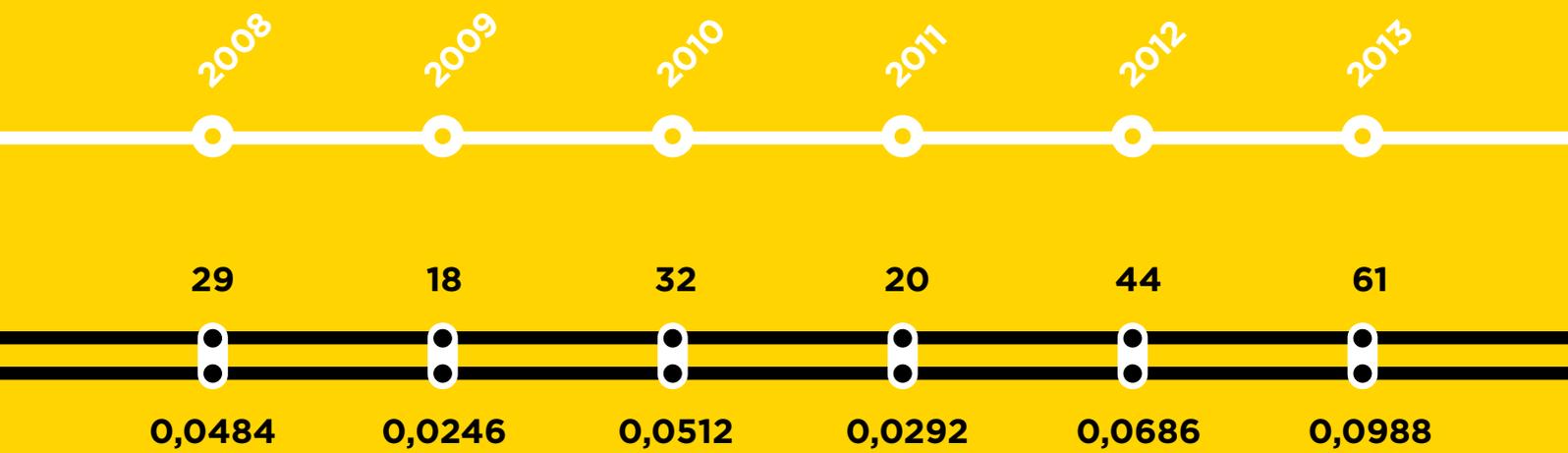
[www.metro.sp.gov.br/metro/sustentabilidade/inventario-emissoes-gases.aspx](http://www.metro.sp.gov.br/metro/sustentabilidade/inventario-emissoes-gases.aspx)



## EMISSÕES DE GEE E FATORES DE EMISSÃO PARA GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

### TOTAL DE EMISSÕES (MIL tCO<sub>2</sub>e)

### FATOR DE EMISSÃO DE ENERGIA ELÉTRICA-SIN (tCO<sub>2</sub>/MWh)



**Emissão em gCO<sub>2</sub>e por passageiro.kilômetro: Metrô de São Paulo e outros modais**

Ainda que a emissão em CO<sub>2</sub> equivalente (gCO<sub>2</sub>e) gerada em decorrência do consumo de energia venha aumentando, o metrô continua sendo a alternativa modal mais sustentável quando comparado aos outros modais movidos a combustível fóssil.

Essa análise comparativa é feita a partir da emissão para se transportar um passageiro pela distância de 1 quilômetro, isto é, a emissão por passageiro.kilômetro.

Em 2013, para transportar cada passageiro na distância de 1 quilômetro, a operação do metrô gerou a emissão indireta de 6 gramas em CO<sub>2</sub> equivalente (gCO<sub>2</sub>e). No período de 2008 a 2013, essa emissão foi em média de 4 gramas em CO<sub>2</sub> equivalente (gCO<sub>2</sub>e), valor significativamente menor do que outros modos movidos a combustível fóssil.

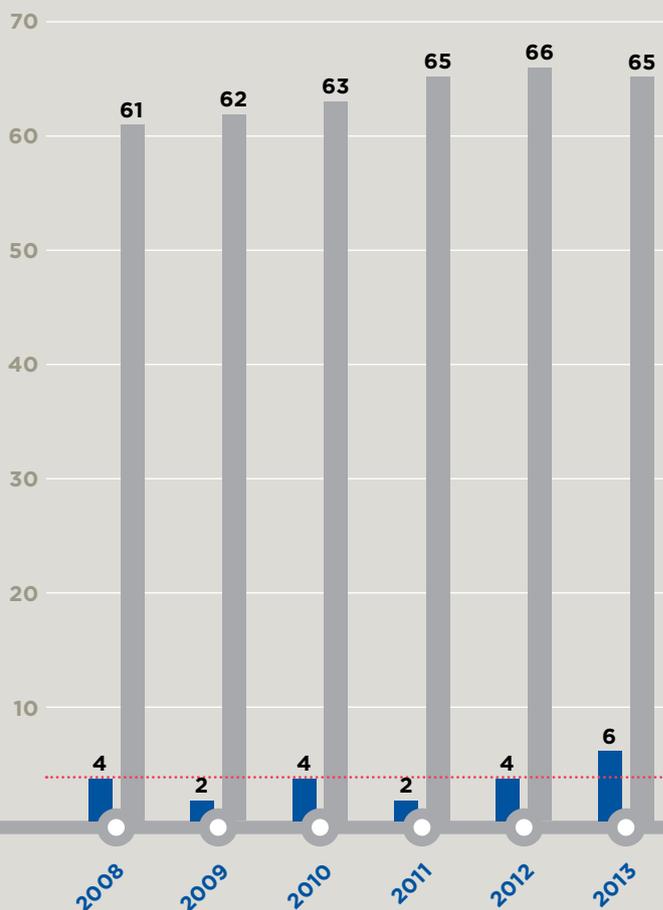
Comparado a outros modais, o metrô emite, aproximadamente, 30 vezes menos do que os automóveis, considerando uma emissão média de 110 gramas em CO<sub>2</sub> equivalente (gCO<sub>2</sub>e) por passageiro.kilômetro, e 15 vezes menos do que os ônibus da cidade de São Paulo. →

Para análise comparativa desses resultados obtidos pelo Metrô de São Paulo em relação às emissões médias de metrô, ônibus e automóvel no mundo, foram adotados os dados do estudo *Custos de Energia, Fontes Renováveis e Emissões de CO<sub>2</sub>e* (Nova, 2008). →

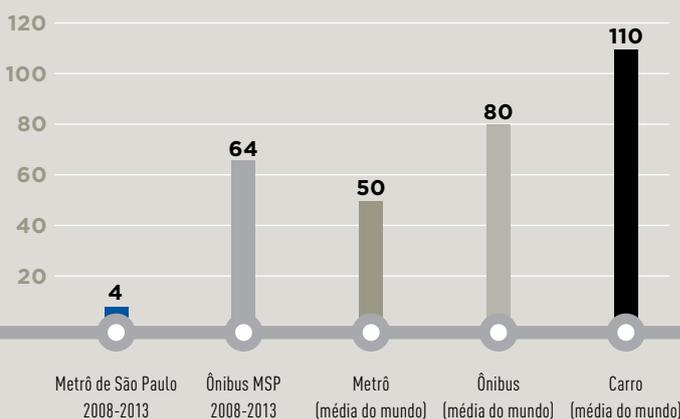
**EMISSÃO METRÔ DE SÃO PAULO E ÔNIBUS MSP - 2008 A 2013 (gCO<sub>2</sub>e POR P.KM)**

Fonte: *Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa - Metrô de São Paulo, 2013.*

- Metrô de São Paulo
- Ônibus MSP
- Média do modal



**EMISSÃO DE GEE POR P.KM METRÔ E ÔNIBUS - 2008 A 2013 (gCO<sub>2</sub>e POR P.KM)**



Fontes: Valores Metrô de São Paulo e ônibus MSP: *Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa - Metrô de São Paulo, 2013.* Valores mundiais de referência: *Custos de Energia, Fontes Renováveis e Emissões de CO<sub>2</sub>e.* (Nova, 2008).

**Benefício social do Metrô de São Paulo: emissões de GEE evitadas**

Ao substituir outros modos movidos a combustíveis fósseis, a rede operada pelo Metrô de São Paulo proporciona não só a redução da emissão de gases de efeito estufa, mas também a redução de poluentes atmosféricos, do consumo de combustíveis, entre outros benefícios.

Em termos de GEE, a rede proporcionou uma redução da emissão de CO<sub>2</sub>e, de mais de 860 mil toneladas, em 2013. Subtraindo-se as emissões geradas indiretamente e em decorrência do consumo de energia elétrica para tração dos trens, que, em 2013, foi de 42 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e do total evitado pela rede em operação, obtém-se um balanço líquido de emissões evitadas de 820 mil tCO<sub>2</sub>e, conforme apresentado na tabela abaixo. ↓

Assim, para cada tonelada de CO<sub>2</sub>e emitida em função da operação do Metrô de São Paulo, é evitada a emissão de 20 tCO<sub>2</sub>e – um benefício superior a 2.000%. O benefício, medido anualmente, mostra que a utilização do metrô é uma alternativa de transportes estratégica para a mobilidade urbana sustentável.

## EMISSÕES DE GEE EVITADAS – METRÔ DE SÃO PAULO 2013

E (MIL tCO<sub>2</sub>e)

**Emissões de GEE evitadas com  
a rede operada pelo Metrô de São Paulo**

**862**

**Emissões de energia elétrica para  
tração dos trens (com perdas)**

**42**

**Emissões de GEE evitadas líquidas**

**820**

Fonte: *Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2013.*

# INDICADORES AMBIENTAIS

## ENERGIA (GWh)

**GRI EN3**

|                                    | 2011       | 2012       | 2013       |
|------------------------------------|------------|------------|------------|
| <b>Consumo (mês de referência)</b> | <b>567</b> | <b>567</b> | <b>577</b> |

Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2013.

## EMISSIONES DE GEE

**GRI EN16**

|   | 2011      | 2012      | 2013      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| <b>Total de emissões (mil tCO<sub>2</sub>e)</b> | <b>20</b> | <b>44</b> | <b>61</b> |
| <b>Emissões por p.km (gCO<sub>2</sub>e)</b>     | <b>2</b>  | <b>4</b>  | <b>6</b>  |

Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2013.

## ÁGUA (EM MIL M3)

**GRI EN8**

|                                    | 2011       | 2012       | 2013       |
|------------------------------------|------------|------------|------------|
| <b>Consumo (mês de referência)</b> | <b>569</b> | <b>659</b> | <b>856</b> |

Fonte: Gerência de Serviços e Infraestrutura.

## RESÍDUOS PERIGOSOS (EM MIL t)

**GRI EN22**

|              | 2011       | 2012       | 2013       |
|--------------|------------|------------|------------|
| <b>Total</b> | <b>152</b> | <b>173</b> | <b>153</b> |

Fonte: Gerência de Manutenção.

Os resíduos perigosos, classe I, gerados nos processos de manutenção, são coletados nos pátios por empresas especializadas e encaminhados para coprocessamento, dando assim a destinação correta para esses resíduos.

## LÂMPADAS (EM MILHARES DE UNIDADES)

**GRI EN22**

|              | 2011      | 2012      | 2013      |
|--------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Total</b> | <b>83</b> | <b>91</b> | <b>73</b> |

Fontes: Gerência de Manutenção e Gerência de Logística.

O Metrô de São Paulo implementou uma sistemática para garantir que seja dada destinação ambientalmente correta às lâmpadas usadas que contêm mercúrio. Essas lâmpadas são substituídas e armazenadas adequadamente, até que sejam recolhidas pela empresa especializada no tratamento desse tipo de resíduo. Em todas as etapas desse processo são tomadas medidas para prevenir a quebra das lâmpadas.

## MATERIAL ENCAMINHADO PARA RECICLAGEM POR TIPO (t) PÁTIOS DE MANUTENÇÃO E PRÉDIO ADMINISTRATIVO\*

GRI EN22

|                    | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------|------|------|------|
| <b>Papel misto</b> | 35   | 8    | 18   |
| <b>Papelão</b>     | 19   | 15   | 20   |
| <b>Bilhetes</b>    | 51   | 58   | 42   |
| <b>Plásticos</b>   | 4    | 5    | 25   |
| <b>Diversos</b>    | 36   | 10   | 6    |
| <b>Total</b>       | 145  | 96   | 111  |

Fonte: Gerência de Serviços e Infraestrutura.

Foi concluída a implantação da coleta seletiva em pátios, prédios administrativos e estações. Campanhas e treinamentos foram realizados, objetivando a conscientização de todos os empregados, terceiros e usuários.

## MATERIAL ENCAMINHADO PARA RECICLAGEM COLETADO NAS ESTAÇÕES (t)

GRI EN22

| LINHA 1-AZUL | LINHA 2-VERDE | LINHA 3-VERMELHA | LINHA 5-LILÁS | TOTAL 2013* |
|--------------|---------------|------------------|---------------|-------------|
| 130          | 39            | 99               | 16            | 284         |

Fonte: Gerência de Operações.

\* O material proveniente da coleta seletiva nas estações começou a ser mensurado a partir de maio de 2013.

## PROGRAMA 3R

|  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
| <b>Consumo médio anual de folhas por empregado</b> | 1.844 | 1.855 | 1.844 |

Fontes: Gerência de Serviços e Infraestrutura e Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Os resultados apresentados demonstraram que as ações nos primeiros anos do programa foram efetivas e ocasionaram reduções significativas no consumo de papel. Nos dois últimos anos verificou-se que, mesmo com o aumento da geração de documentos administrativos, em decorrência da expansão e da modernização do sistema metroviário, o consumo se manteve estável.

## TREINAMENTO AMBIENTAL

|                        | 2011  | 2012  | 2013  |
|------------------------|-------|-------|-------|
| <b>Nº funcionários</b> | 1.449 | 1.234 | 2.042 |
| <b>Total horas</b>     | 4.488 | 5.031 | 7.693 |

Fonte: Gerência de Recursos Humanos.

# RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

## Gestão de pessoas

Em 2013, o Metrô de São Paulo desenvolveu suas atividades com uma equipe de **9.477** empregados registrados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, em sua maioria voltada para a operação e manutenção do sistema de transporte 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 por concursos públicos, divulgados na Imprensa Oficial do Estado e jornais específicos.

Em 2013, foi aberto concurso para o cargo de agente de segurança metroviária I e para aprendiz Senai, em atendimento à legislação. Foram contratados **453** empregados oriundos de concursos públicos vigentes e para cargos de livre provimento. ➔

Houve uma redução de 52% nas contratações em relação a 2012, em virtude de o quadro de vagas da empresa estar em sua maioria preenchido e da redução no número de desligamentos.

## EMPREGADOS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

| ÁREA          | 2012         | 2013         |
|---------------|--------------|--------------|
| Operação      | 4.592        | 4.565        |
| Manutenção    | 2.866        | 2.845        |
| Administração | 1.039        | 1.039        |
| Expansão      | 670          | 764          |
| Financeira    | 211          | 264          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>9.378</b> | <b>9.477</b> |

## CONTRATAÇÕES (CONCURSOS PÚBLICOS)

|             |            |
|-------------|------------|
| <b>2012</b> | <b>826</b> |
| <b>2013</b> | <b>453</b> |

### Oportunidades aos jovens

Foram realizadas **499** contratações de estudantes, em parceria com instituições específicas: estagiários (Fundação do Desenvolvimento Administrativo – Fundap), aprendizes Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem industrial – Senai) e Jovem Cidadão – Programa Educação para o Trabalho (Programa Social – Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho – Sert). Estas contratações foram realizadas por meio de concursos e processos seletivos públicos. ↓

| CARGOS           | Nº DE ESTUDANTES |
|------------------|------------------|
| Aprendizes Senai | 55               |
| Jovens cidadãos  | 346              |
| Estagiários      | 98               |
| <b>TOTAL</b>     | <b>499</b>       |

Com carreiras estruturadas e avaliadas por padrões de competências, os empregados do Metrô de São Paulo 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 de São Paulo, em 2013, foi de R\$ 1.606,69, para jornada de 40 horas semanais, estando 137,42% acima do salário mínimo federal, de R\$ 678 (base dezembro de 2013).

A empresa concede a 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 pela empresa, a fim de garantir a competitividade e atratividade empresarial.

Para estimular maior produtividade e eficiência, o Metrô de São Paulo possui ainda um Programa de Participação nos Lucros e/ou Resultados – PLR, com a distribuição dos valores relativos ao programa baseados em indicadores e metas operacionais, empresariais e corporativos que envolvam, direta ou indiretamente, todas as áreas da empresa. O programa segue as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo, regulamentadas pelo Decreto Estadual nº 59.598, de 16 de outubro de 2013, pela Constituição Federal, artigo 7º, e Lei Federal nº 10.101, de 19 de dezembro de 2000.

### Gestão de desempenho

Como uma estratégia de melhoria de resultados organizacionais, o Metrô de São Paulo adota a **gestão de desempenho**, processo contínuo de orientação, acompanhamento e avaliação do empregado, por parte do gestor.

Para a etapa de avaliação do desempenho, foram implementadas, em 2013, duas ferramentas:

#### AVALIAÇÃO DO PERÍODO DE EXPERIÊNCIA

Em que foram avaliados **149** novos empregados das famílias de cargos universitários, técnicos e de apoio administrativo, tendo sido efetivados 93% deles.

#### AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIA

Integrada à gestão de competências, foi implantada em dois ciclos: ciclo 1 – para **3.964** empregados das famílias dos cargos universitários, técnicos, administrativos e de liderança/gestão; ciclo 2 – para **5.254** empregados das famílias de cargos operativos.

Os resultados dessas duas ferramentas geram subsídios para políticas e estratégias em gestão de pessoas, permitem a identificação de necessidades de desenvolvimento, a definição de objetivos e metas e a apreciação de seus resultados.

### Identificação de novos talentos

Com o objetivo de identificar e preparar a nova geração de líderes metroviários, foram envolvidos **323** profissionais universitários ocupantes dos cargos de nível júnior e nível I para o mapeamento de competências e potencial.

Também foram mapeadas as competências de **480** empregados ocupantes de cargos de liderança, universitários, exceto os níveis mencionados acima, e técnicos, visando identificar aqueles que possuem perfil de liderança para ocupar tais postos. Esses mapeamentos possibilitaram a ampliação do banco de dados do perfil dos empregados, visando subsidiar futuras promoções para cargos de gestão.



Mais de 20 mil participações foram viabilizadas em 2013, resultando em mais de 191 mil homens-hora de investimentos de treinamento, desenvolvimento e educação corporativa.

### Desenvolvimento e treinamento

Em 2013, foram viabilizadas mais de 20 mil participações, resultando em mais de 191 mil homem-hora de investimentos em treinamento, desenvolvimento e educação corporativa.

As atividades realizadas atenderam a necessidades de:

- Treinamento de atendimento ao público para o quadro de empregados da operação, por meio de metodologia de ensino a distância, com 4.904 participações;
- 277 ações voltadas ao desenvolvimento de lideranças e equipes e alinhamento de gerências;
- 650 participantes em cursos de idiomas;
- 885 participantes em treinamentos de informática, sendo 69 por meio de metodologia de ensino a distância;
- 10 especializações com 46 participantes concluídas em programas de MBA e pós-graduações;
- 78 cursos técnicos voltados à manutenção de equipamentos;
- 328 participantes no Jovem Cidadão – Programa Educação para o Trabalho. ↓

### Novo modelo de Universidade Corporativa

No fim de 2013, o Metrô de São Paulo inaugurou a nova sede da Universidade Corporativa, dando início a um novo modelo de atuação, com cinco escolas de negócios que serão o veículo de fortalecimento das competências críticas definidas para a empresa e relacionadas à sua estratégia de negócio: Escola Gestão Empresarial & Integração, Escola Cultura Organizacional & Pessoas, Escola Excelência Técnica & Operacional, Escola Gestão de Empreendimentos, Escola Gestão de *Stakeholders*.

A nova instalação tem um auditório de 170 lugares e dois miniauditórios com capacidade de 80 lugares cada, 20 salas de aula, sala de educadores e três salas de informática, além de um espaço Senai.

### Curso MBA – Visão Integrada de Sistemas sobre Trilhos Urbanos – Vistu – 1ª turma

O Metrô de São Paulo e a Escola Politécnica da USP estabeleceram um convênio para o lançamento do curso MBA Visão Integrada de Sistemas sobre Trilhos Urbanos – Vistu, dirigido aos profissionais de engenharia, arquitetura e geologia. Inédito em sua concepção, o curso foi elaborado por docentes da Poli e mestres e doutores do Metrô de São Paulo com vasta experiência em concepção, implantação, operação, manutenção e gestão de sistemas metroviários.

O conteúdo é uma combinação de temas e disciplinas que trarão aos profissionais o aporte de conhecimentos técnicos e instrumentais para a atuação em sistemas de transporte sobre trilhos de alta e média capacidade. A primeira turma teve início em agosto de 2013, com 30 participantes.

## TREINAMENTO E UNIVERSIDADE CORPORATIVA

|                             | 2009    | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    |
|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Homem-hora de treinamento   | 299.696 | 294.761 | 231.608 | 266.854 | 191.257 |
| Média por empregado (horas) | 36,2    | 33,73   | 25,91   | 28,46   | 20,18   |

### Programas sociais

As ações desenvolvidas para a promoção do bem-estar social e da saúde dos empregados resultaram na participação de mais 14 mil empregados, em 2013. O Programa de Prevenção e Tratamento de Dependência Química e Outras Compulsões, que completará 25 anos em 2014, abrangeu a participação de 4.148 empregados. Já o Programa de Orientação Postural e Alongamento atendeu 6.524 funcionários nos postos de trabalho e nas ações de treinamento.

| PROGRAMAS SOCIAIS EMPREGADOS                                      | OBJETIVO  |
|---|---|
| Tempo Amigo   | Visa refletir aspectos importantes do novo ciclo de vida que se aproxima, com a maturidade, sendo a aposentadoria um de seus aspectos.  |
| Atendimento Social  | Abordagem individual aos empregados e familiares referente a problemas sociais diversos, complementada por acompanhamentos sistemáticos, visitas domiciliares e encaminhamentos para o uso de recursos externos.  |
| Intervenção Pós-Incidente Crítico                                 | Ações para prevenir agravos à saúde dos empregados submetidos a eventos passíveis de provocar perturbações emocionais.  |
| Controle Médico de Saúde Ocupacional                              | Mapear o estado de saúde da população metroviária e promover campanhas de prevenção de câncer de próstata, mama e colo do útero.  |
| Prevenção e Tratamento de Dependência Química e Outras Compulsões | Tratamento e prevenção do alcoolismo e de diversas formas de dependências e compulsões: drogas, medicamentos, jogo, sexo, internet, jogos eletrônicos, compras, endividamento, tabaco, entre outros.  |
| Orientação Postural e Alongamento                                 | Estimular exercícios guiados.   |
| Estação Bem Viver   | Informar empregados e familiares sobre questões de saúde, bem-estar e qualidade de vida. Atende à Lei Estadual 12.064/05, que instituiu a Semana Estadual de Saúde.   |
| Dia do Desafio  | Sensibilizar as pessoas para a importância da vida ativa. Tem como estímulo uma competição entre as cidades das Américas. Parceria com o Sesc-SP.   |
| Campanha Move Brasil  | Estimular a prática de atividade física diária. Parceria com o Sesc-SP.   |
| Jornada Jovem   | Encontros organizados para filhos de metroviários com idade entre 12 e 19 anos, com a abordagem de temas como profissões e educação financeira.   |
| Metrô do Coração  | Enaltecer os empregados operativos das estações e do corpo de segurança que realizaram os atendimentos de primeiros socorros com Desfibrilador Externo Automático – DEA nas estações. Parcerias externas (Instituto do Coração - Incor, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – Samu e Corpo de Bombeiros do Estado de São Paulo). |

# INDICADORES SOCIAIS CORPORATIVOS

Os dados se referem aos empregados que atuam no Metrô de São Paulo. Os empregados de outras empresas que exercem atualmente alguma função na companhia e os que estão cedidos para outras empresas não foram considerados.

**Nº EMPREGADOS**

**Nº ADMISSÕES**

**Nº ESTAGIÁRIOS**

**Nº EMPREGADOS ACIMA DE 45 ANOS**

**Nº MULHERES**

**% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES**

**Nº NEGROS**

**% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS**

**Nº PORTADORES DE DEFICIÊNCIA OU NECESSIDADES ESPECIAIS**

**Nº EMPREGADOS COM PÓS-GRADUAÇÃO**

**Nº EMPREGADOS COM ATÉ CINCO ANOS DE EMPRESA**

## MORADIA DOS EMPREGADOS

**ZONA GEOGRÁFICA**

**CENTRO**

**NORTE**

**SUL**

**LESTE**

**OESTE**

**OUTROS**

aída

|  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
|  | 8.939 | 9.378 | 9.477 |
|  | 538   | 826   | 453   |
|  | 154   | 168   | 98    |
|  | 4.511 | 5.173 | 5.049 |
|  | 1.643 | 1.782 | 1.858 |
|  | 19%   | 19%   | 20%   |
|  | 2.168 | 2.292 | 2.341 |
|  | 7%    | 7%    | 7%    |
|  | 243   | 249   | 247   |
|  | 471   | 483   | 486   |
|  | 2.592 | 2.926 | 3.084 |

|  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
|  | 421   | 444   | 460   |
|  | 1.066 | 1.113 | 1.111 |
|  | 1.619 | 1.672 | 1.680 |
|  | 2.885 | 2.997 | 3.005 |
|  | 610   | 647   | 664   |
|  | 2.338 | 2.505 | 2.557 |

# ENGAJAMENTO

## PROCESSO DE RELACIONAMENTO DA EMPRESA COM O PÚBLICO

Opiniões, elogios, sugestões e reclamações sobre o Metrô de São Paulo são manifestações muito importantes e fazem parte do processo de aprimoramento do relacionamento da empresa com seus diversos públicos.

Nos últimos anos, o diálogo, a negociação e colaboração dos vários grupos de *stakeholders* ganharam mais espaço na análise e nas decisões da empresa sobre questões específicas apontadas e manifestadas por meio de canais de relacionamento. Nesse processo foram considerados nove grupos de *stakeholders*: usuários, cidadãos, comunidade (lindeira às obras de expansão, técnica), governo, meio ambiente (reguladores), imprensa, empregados, sindicatos (Sindicato dos Engenheiros e Sindicato dos Metroviários) e parceiros de negócios.

Além das interações com os internautas pelas redes virtuais, o Metrô de São Paulo tem

proporcionado o engajamento de gestores com grupos de influenciadores, críticos, colaboradores e fãs, envolvendo-os no dia a dia da empresa e em discussões sobre problemas e processos da empresa, na busca por soluções compartilhadas.

Trabalhamos com a comunidade, buscando minimizar o impacto de obras, em todas as fases de implantação de novas linhas de metrô. Isso inclui ainda realizar estudos de avaliação de necessidades, reuniões e atendimentos personalizados para priorizar as atividades de engajamento da comunidade.

Toda manifestação registrada pelos canais da empresa ou veículos de comunicação que esteja relacionada às estratégias, às atividades, aos empreendimentos e às ocorrências na operação e expansão da rede recebe um retorno da empresa. Nos casos em que a solução depende de um trabalho mais integrado com outras áreas da administração pública e instituições do setor privado, o Metrô de São Paulo realiza a articulação e o engajamento com esses agentes.

|                          | 2011       | 2012       | 2013       |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| <b>ATENDIMENTOS CIN</b>  | ●          | ●          | ●          |
| <b>Informações (mil)</b> | <b>177</b> | <b>160</b> | <b>167</b> |

|                       | 2011          | 2012          | 2013          |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>SMS - DENÚNCIA</b> | ●             | ●             | ●             |
| <b>SMS recebidos</b>  | <b>50.578</b> | <b>69.991</b> | <b>58.079</b> |

#### EVOLUÇÃO ANUAL DE ATENDIMENTOS DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (MIL)

|                           | 2011       | 2012       | 2013       |
|---------------------------|------------|------------|------------|
| <b>ATENDIMENTOS</b>       | ●          | ●          | ●          |
| <b>Deficiência física</b> | <b>24</b>  | <b>25</b>  | <b>27</b>  |
| <b>Deficiência visual</b> | <b>261</b> | <b>278</b> | <b>282</b> |
| <b>TOTAL</b>              | <b>285</b> | <b>303</b> | <b>309</b> |

## RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS

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.

Além do contato direto com os empregados nas estações, os usuários podem registrar suas manifestações pelo "Fale conosco" do site da empresa, pela Ouvidoria, por SMS – Denúncia e canais tradicionais como Caixas de Sugestões, Telefone do Usuário, Atendimento Pessoal e Central de Informações CIN.

### Informações sobre o sistema

A Central de Informações do Metrô de São Paulo atendeu por telefone mais de 160 mil usuários, em 2013, sobre o funcionamento do sistema, a integração do Metrô de São Paulo com outros modos e arredores, bilhetes e tarifas, assuntos diversos e sobre achados e perdidos.

Nas estações, o Balcão de Informações instalado próximo à linha de bloqueios registrou pouco mais de 1,5 milhão de atendimentos aos usuários sobre sistema de transporte metropolitano, linhas de ônibus integradas, pontos de interesse próximos às estações e demais serviços proporcionados pelo Metrô de São Paulo.

Já as ocorrências identificadas pelos usuários nas estações e nos trens geraram quase 60 mil mensagens de celular pelo SMS – Denúncia, direcionadas ao Centro de Controle de Segurança do Metrô de São Paulo. Os principais assuntos desse canal são: comércio ambulante, pedintes e comportamento inadequado dos usuários (bagunça, fumantes, torcedores, acionamento indevido de equipamentos, impedir o fechamento das portas).

### Atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida

O atendimento às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida sempre foi um diferencial reconhecido pela população e, também, por entidades de reabilitação. Pode-se dizer que esse relacionamento possibilitou uma nova mobilidade a esse público.

Em 2013, foram atendidas 309 mil pessoas com deficiência, sendo que para cada atendimento são deslocados, no mínimo, dois empregados – um que auxilia o embarque na estação de origem e outro, o desembarque na estação de destino.

Além do atendimento ao público com mobilidade reduzida, o Metrô de São Paulo desenvolveu parcerias com instituições de reabilitação e organizações da sociedade civil para prestar orientação sobre o uso do metrô às Pessoas com Deficiência – PCD. Em 2013, foram atendidas 64 pessoas com deficiência visual, seus acompanhantes e professores.



#### **Atendimento aos idosos: Experiente Cidadão**

Cerca de 8% dos usuários que utilizam o Metrô de São Paulo são idosos, e estes são os que apresentam maior dificuldade em seu deslocamento pelo sistema. A essa parcela da população é oferecido um atendimento diferenciado por meio do Programa Experiente Cidadão, que visa orientá-los na prevenção de acidentes e na utilização segura nas instalações e nos equipamentos das estações.

Nessa oportunidade, os idosos, na faixa etária a partir de 60 anos, conhecem informações sobre o sistema e são orientados sobre o funcionamento dos equipamentos, como utilizar os terminais urbanos e como lidar com situações comuns de competitividade por espaço nos trens ou durante o embarque e desembarque. Em 2013, foram realizados 13 encontros, com a participação de 344 visitantes. Desde 2008, mais de 3.500 idosos participaram das visitas monitoradas.

Em outubro de 2013, a companhia comemorou o Dia do Idoso, o décimo aniversário do Estatuto do Idoso e o quinto aniversário do Programa Experiente Cidadão, com o lançamento da campanha "Metrô para Todos". A campanha mostrou as possibilidades oferecidas pelo Metrô de São Paulo para melhorar a mobilidade de todos, respeitando sempre as diferentes necessidades dos mais variados públicos e enfatizando a educação e a convivência no transporte público no sentido de estimular o respeito entre usuários e incentivar uma atitude mais solidária no sistema metroviário.

#### **Comunicação e campanhas operacionais**

Além da comunicação visual e auditiva nas estações, as campanhas de esclarecimento e orientação dos usuários complementam as estratégias de fluxo e são um instrumento importante na formação do comportamento e de hábitos de convivência diários dos usuários, que ultrapassam a abrangência de um sistema de transporte. Em 2013, a segurança operacional e a questão do respeito foram foco de campanhas.

**A FAIXA AMARELA  
É O LIMITE DA  
SUA SEGURANÇA.  
NÃO SE ARRISQUE.**

Para a sua segurança,  
só ultrapasse a faixa  
na hora de embarcar.  
Se não puder entrar  
no trem, recue para  
trás da faixa amarela.

**METRÔ**



Assento preferencial é  para quem tem direito.

Observe a sinalização  
acima dos assentos e  
respeite a preferência.



espalhe  
respeito

Os assentos preferenciais são destinados a idosos,  
pessoas com deficiência, mulheres grávidas e pessoas  
com crianças de colo. Respeite a preferência.

COMPARTILHE  
ESSA IDEIA.



FAÇA O  
METRÔ MELHOR.

## CAMPANHA “FAIXA AMARELA” – SEGURANÇA OPERACIONAL

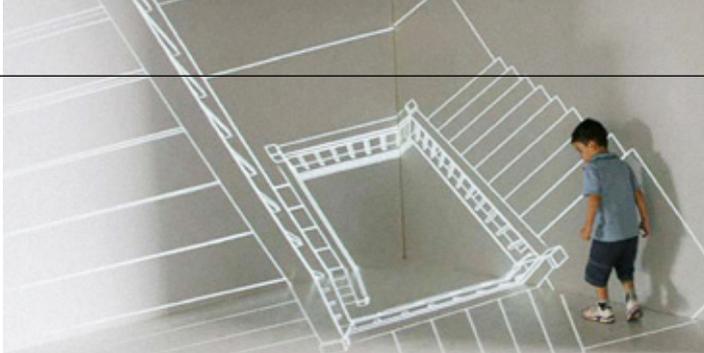
A campanha sobre a faixa amarela, veiculada nos meses de julho e agosto de 2013, abordou a questão da segurança.



## CAMPANHA “ESPALHE RESPEITO” – CIDADANIA

Em agosto, a campanha “Espalhe Respeito” abordou os temas mais lembrados pelos usuários nos canais de relacionamento e pesquisas durante o ano de 2013: desrespeito aos assentos preferenciais, uso de mochilas nas costas, volume alto dos aparelhos sonoros, conflitos no embarque e desembarque e lixo.





### Cultura e campanhas sociais

Ao longo do ano, diversas atividades culturais e sociais buscaram engajar os usuários, transformando as estações em um lugar de lazer, convivência e conhecimento. O acervo permanente de obras nas estações passa por manutenção e restauro, e são realizadas parcerias com museus para a realização de exposições de parte dos acervos e mostras.

### Atividades realizadas em 2013

#### LINHA DA CULTURA

201 exposições.

#### PROJETO ENCONTROS

1.235 eventos no ano – shows musicais, filmes, espetáculos de dança, teatro, exposições permanentes e itinerantes, oficinas culturais, entre outras atividades.

#### PROJETO ARTE NO METRÔ

Restauro e transposição da obra de arte *Solares*, da artista Eliana Zaroni, instalada na Estação Pedro II; restauro da obra de arte *O Ventre da Vida*, da artista Denise Milan, instalada na Estação Clínicas.

#### PARCERIAS E CONVÊNIOS COM MUSEUS

Museu Lasar Segall na Estação Santa Cruz; Museu de Arte de São Paulo – Masp na Estação Trianon-Masp; Pinacoteca de São Paulo na Estação Luz; Memorial da América Latina na Estação Palmeiras-Barra Funda – convênio firmado em 2013.

#### PIANO NO METRÔ

Quatro pianos estiveram nas estações Santana, Sacomã, Santa Cecília, Sé, Belém, Luz, Vila Prudente, Vila das Belezas e Santos-Imigrantes, proporcionando música aos usuários, seja ouvindo ou exibindo suas habilidades.

#### FESTIVAIS

Pantanaís, Ciclovía Musical, Novos Talentos da Música, Kleztival 2013 e Canto Coral de Natal. Total de 53 apresentações.





### Concurso cultural

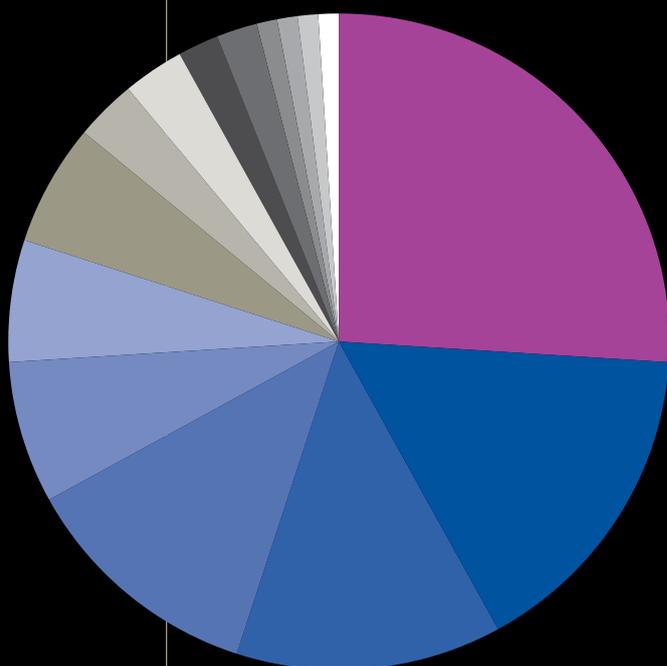
No concurso "Arte de Obra", lançado pelo Metrô de São Paulo, participantes irão grafitar seus desenhos nos tapumes que cercam as obras da Linha 5-Lilás, ao lado dos trabalhos de seis dos maiores grafiteiros do Brasil. Uma comissão de artistas e empregados irá selecionar 30 desenhos, e os melhores serão eleitos por votação popular.

O primeiro grafite foi feito na Estação Eucaliptos, pelo artista Binho Ribeiro. Outros trabalhos estão previstos e serão executados pelos artistas Anjo, na Estação Hospital São Paulo; Chivitz, na Estação Brooklin; Minhau, na Estação Borba Gato; Nick, na Estação Boa Vista; Eduardo Kobra, na Estação AACD-Servidor.

### Projetos sociais

As principais ações de marketing social desenvolvidas em parceria com outras instituições, órgãos ou empresas foram: Campanha de Vacinação Contra a Poliomielite, Dia Internacional do Combate à Violência Contra a Mulher, Ação de Prevenção Contra DST/HIV/Aids, Dia do Desafio, Ação Estadual de Conscientização Contra a Pirataria, Mutirão do AVC 2013, Semana de Prevenção de Doenças Respiratórias, Dia do Pneumologista, Semana do Homem, Semana da Saúde da Mulher, Dia Mundial do Diabetes, Dia Mundial de Combate à Aids e Degeneração Macular Relacionada à Idade – DMRI.





### SIC - MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO / 2013

- 26% ● Expansão - planejamento
- 16% ● Expansão - diversos
- 13% ● Expansão - projeto/obras
- 12% ● Operação
- 7% ● Engenharia/manutenção
- 6% ● Acervo
- 6% ● Recursos humanos
- 3% ● Administração/institucional
- 3% ● Sem nexos
- 2% ● Financeiro
- 2% ● Outros órgãos/empresas
- 1% ● Legislação
- 1% ● Patrimônio
- 1% ● PPP/Concessão
- 1% ● Processos

### RELACIONAMENTO COM CIDADÃOS

Os Serviços de Informação ao Cidadão – SIC Metrô, um canal importante de diálogo e transparência do Metrô de São Paulo com a sociedade civil, passaram a integrar o sistema unificado do Governo do Estado de São Paulo, por meio do SIC SP, tornando-se parte dos registros estatísticos e das solicitações efetuadas pela Central de Atendimento ao Cidadão – CAC. Essa integração, mais a grande interface com todas as áreas da companhia, primordial para garantir agilidade e exatidão nas respostas aos solicitantes nos mais variados assuntos, resultaram em ganho de credibilidade e no aumento da demanda por informações, atingindo 504 atendimentos ao longo de 2013.

### **Evolução das manifestações dos cidadãos (usuários, comunidade)**

Na rede metroviária operada pelo Metrô de São Paulo, as reclamações e informações foram os motivos principais das manifestações, especialmente quando ocorreram problemas na operação do sistema, como registrado em agosto e outubro.

Nesses meses, o descarrilamento de um trem na Linha 3-Vermelha e falha no sistema de sinalização de portas na Linha 1-Azul, em agosto, e falha no sistema de tração em trens da Linha 3-Vermelha e Linha 2-Verde, em outubro, impactaram significativamente o serviço.

A expansão de quatro linhas ao mesmo tempo também motivou muitas manifestações, sobretudo, pela comunidade desapropriada ou em processo de reassentamento.

### **Manifestações em 2013**

#### **TOTAL DE 19.852 MANIFESTAÇÕES**

9.363 reclamações, 7.915 solicitações/informações, 1.321 sugestões, 731 elogios, 520 denúncias e dois agradecimentos – tipologia disponibilizada no Sistema CRM Sugar a partir de 17 de dezembro de 2013.

#### **QUEDA DE 7% NO TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES, EM COMPARAÇÃO A 2012**

Em razão da migração do público dos canais tradicionais para as redes sociais digitais, pela visibilidade e pelo alcance imediato e pela agilidade no retorno à maioria dos questionamentos.

As ocorrências que envolvem a operação do serviço e a relação entre os usuários nos trens também geram manifestações, principalmente em situações de alta ocupação nos horários de pico.

As reclamações abordaram, principalmente, questões de confiabilidade envolvendo atrasos, tempo de intervalo entre trens, evacuação de trem (ação executada em horários de pico) e questões relacionadas à oferta de trens. Seguido pelo atributo do conforto, as manifestações se referiam à oferta de trem vazio, à lotação e às freadas bruscas, além do desconforto pela falta de ventilação ou ar-condicionado nos trens.

No contexto da expansão, diversas situações geraram manifestação por parte dos munícipes em razão de desapropriações e execução das obras. As mais frequentes foram relativas a problemas nos imóveis próximos às obras, ruídos, traçado das linhas e aspectos das obras civis.





## RELACIONAMENTO COM CIDADÃOS

### MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS E CIDADÃOS - 2012 / 2013

| MANIFESTAÇÃO       | 2012          | 2013          | VARIAÇÃO   |
|--------------------|---------------|---------------|------------|
| RECLAMAÇÃO         | 10.165        | 9.363         | -8%        |
| INFORMAÇÃO         | 7.942         | 7.915         | 0%         |
| SUGESTÃO           | 1.780         | 1.321         | -26%       |
| ELOGIO             | 1.037         | 731           | -30%       |
| DENÚNCIA           | 448           | 520           | 16%        |
| AGRADECIMENTO*     | -             | 2             | -          |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>21.372</b> | <b>19.852</b> | <b>-7%</b> |

\* Tipologia disponibilizada  
no Sistema CRM Sugar  
a partir de 17/12/2013

### EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES - 2013



## RESUMO DAS MAIORES DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

| MANIFESTAÇÃO | ATRIBUTO          | DEMANDAS  |
|--------------|-------------------|---|
| RECLAMAÇÕES  | Confiabilidade    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Circulação dos trens: anormalidade / atrasos</li> <li>· Serviços ao cliente: declaração de ocorrência operacional diferenciada</li> </ul>  |
|              | Conforto          | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Equipamentos dos trens: ar-condicionado</li> <li>· Circulação dos trens: lotação dos trens</li> </ul>  |
|              | Atendimento       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Empregados de estação: atendimento / postura</li> <li>· Acessibilidade: embarque preferencial</li> </ul>   |
| INFORMAÇÕES  | Confiabilidade    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Serviços ao cliente: declaração de ocorrência operacional diferenciada</li> </ul>  |
|              | Atendimento       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Relacionamento com a comunidade: aspectos das obras civis / danos ao imóvel / ruídos / traçado da linha</li> <li>· Serviços ao cliente: declaração de atendimento em primeiros socorros</li> </ul> |
|              | Informação        | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Serviços ao cliente: informações gerais / informações sobre greve / itinerários</li> <li>· Expansão da rede: traçado de novas linhas</li> </ul>  |
| SUGESTÕES    | Informação        | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicação com o usuário: campanha educativa</li> <li>· Expansão da rede: traçado de novas linhas</li> </ul>  |
|              | Conforto          | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Circulação dos trens: oferta de trem vazio e oferta de carro exclusivo</li> <li>· Estações e arredores: estrutura / leiaute das estações</li> </ul>  |
|              | Atendimento       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Acessibilidade e atendimento preferencial: embarque preferencial</li> <li>· Estações e arredores: horário de funcionamento</li> </ul>  |
| ELOGIOS      | Atendimento       | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Serviços ao cliente: SMS</li> <li>· Empregados de estação: atendimento</li> <li>· Empregados de trem: postura / atendimento</li> </ul>   |
| DENÚNCIAS    | Segurança pública | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Segurança: roubo / furto</li> </ul>  |

### Relacionamento pelas redes sociais

A presença do Metrô de São Paulo nas redes sociais tem ganhado cada vez mais seguidores. Nas duas redes sociais mais utilizadas foi atingida a marca de 117.713 seguidores/"curtidas": 71.339 seguidores no Twitter (@metrosp\_oficial) e 46.374 no Facebook (www.facebook.com/metrosp), em dezembro de 2013, quase o dobro do registrado em janeiro do mesmo ano.

Além de informar sobre condição das linhas, operação da rede, atividades culturais, divulgar notícias e dicas de utilização do sistema, as redes sociais têm sido um canal de atendimento às demandas do público. No Twitter e Facebook foram respondidas 12.776 questões, em 2013, gerando uma média mensal de 1.065 interações, o dobro da registrada em 2012. Em outubro, o número de respostas atingiu a marca de 1.696.

Em torno de 20% das questões dos usuários das duas redes sociais foram respondidas mediante subsídios das áreas técnicas, sendo a maioria referente às questões operacionais. ↓

O Metrô de São Paulo convida grupos de usuários que mantêm relacionamento intenso pelas redes sociais a participar de reuniões com gestores para

ouvir desses grupos suas sugestões, reclamações e entender suas necessidades, bem como a experiência que têm no uso do serviço.

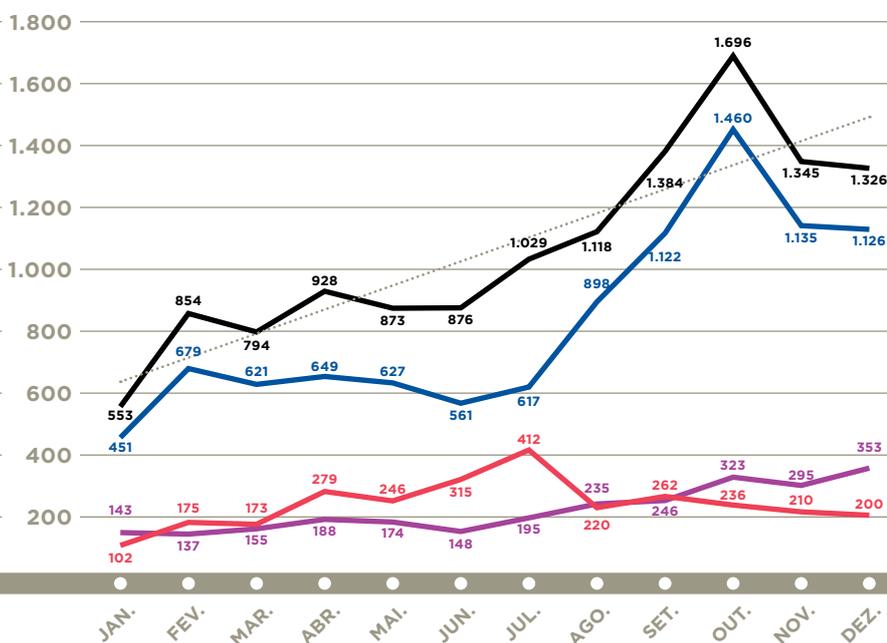
Algumas dessas sugestões foram implantadas pelo Metrô de São Paulo, como a organização de acessos nas estações Artur Alvim, Itaquera e Santo Amaro e a reformulação da programação de partida dos trens no início da operação comercial. Nesta última, o usuário fez sugestão de readequação da escala dos primeiros trens, para que eles cheguem cedo a todas as estações.

A interação com usuários nas redes sociais também permitiu adequar os temas das campanhas de cidadania, bem como solucionar ocorrências em trens que foram identificadas pelos internautas. Na campanha "Espalhe Respeito", por exemplo, esses perfis colaborativos se dispuseram a gravar os vídeos voluntariamente e cederem os direitos de imagem.

O relacionamento com os usuários das redes sociais também é estimulado com a inserção diária de *posts* com conteúdos sobre a atuação da empresa. Em 2013, as publicações no Facebook atingiram 17.576.478 impressões (quantidade de vezes que cada publicação foi vista), confirmando a grande audiência do Metrô de São Paulo.



## MANIFESTAÇÕES E ATENDIMENTOS NAS REDES SOCIAIS





## “ME ESPERA NAS CATRACAS”

POSTAGEM NO ANIVERSÁRIO DA CIDADE DE SÃO PAULO OBTEVE **25.677** COMPARTILHAMENTOS E FOI CURTIDA POR **4.271** USUÁRIOS.



## “METRÔ NÃO É BALADA”

POSTAGEM PARA USUÁRIOS LEMBRAREM DOS FONES DE OUVIDO AO OUVIR MÚSICA NOS TRENS OBTEVE **787** “CURTIDAS” E **919** COMPARTILHAMENTOS.

No monitoramento da marca Metrô, por meio de palavras-chave estratégicas, foram captadas cerca de 114.000 citações, 98 mil delas provenientes do Twitter, principal plataforma de interação virtual entre os usuários do sistema e a companhia por suas características: mensagens instantâneas e curtas em 140 caracteres.

## RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

O grande desafio de se implantar um empreendimento do porte do metrô em uma cidade tão adensada é encontrar áreas para a abertura de frentes de obras que viabilizem a implantação de estações, pátios, túneis e vias elevadas para monotrilhos de forma ambientalmente sustentável e socialmente responsável. Assim, inevitavelmente, as obras ocasionam transformações na cidade, trazendo consequências adversas para a sociedade e interferência na vida das pessoas.

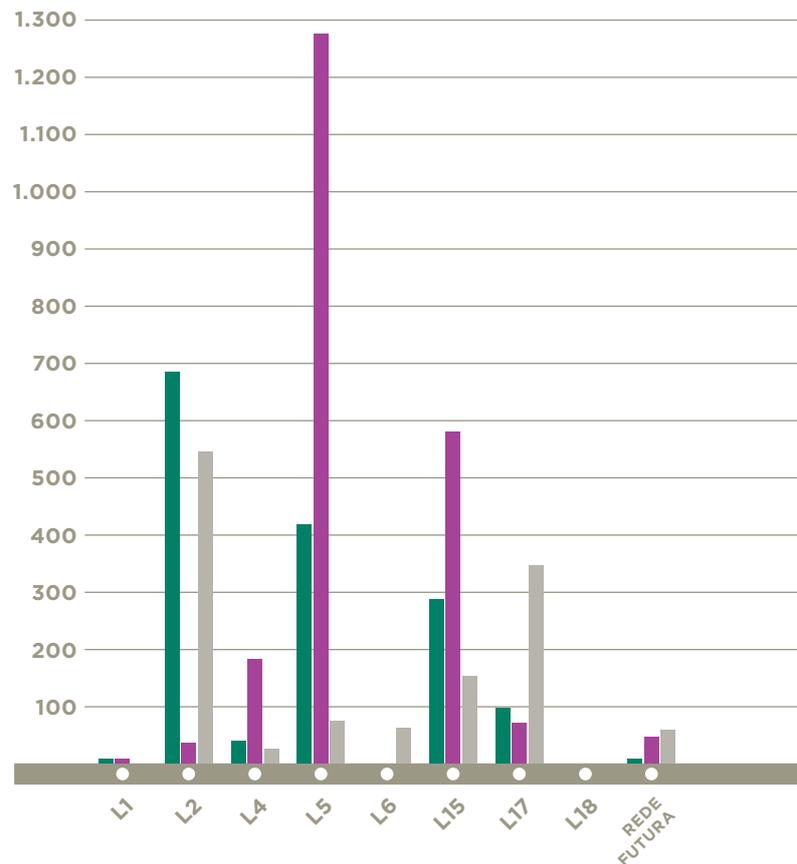
Para enfrentar esses desafios, várias ações são realizadas a fim de engajar o público e dar visibilidade às ações de expansão da rede metroviária, agilizando o acesso às informações e o tratamento de questões de impacto de obras, embasado no perfil das comunidades para implementação de estratégias adequadas de comunicação social.

### Atendimento à comunidade lindeira às obras

Na mitigação dos impactos inerentes às obras civis, a comunidade lindeira é atendida de forma individualizada quando tem seus bens afetados. Os cidadãos recebem esclarecimentos sobre as etapas da obra e o que poderá ocorrer em seus imóveis, bem como as soluções que serão adotadas para reparação e restabelecimento às condições originais. Nas questões que compreendem impactos ambientais, há uma busca constante na melhoria dos processos de produção, além de investimentos em tecnologias mais modernas e avançadas, com vistas à diminuição dos impactos.

Em 2013, foram efetuados 2.151 atendimentos à comunidade lindeira. Também foram realizados em torno de 1.500 atendimentos para esclarecimentos à sociedade sobre aspectos das obras. Ao todo, foram realizados 4.926 atendimentos à comunidade e ao público em geral sobre os empreendimentos e planos de expansão do metrô.

Ao longo das obras de expansão, foram implantadas centrais de relacionamento com a comunidade providas de equipamentos interativos e modernos, que utilizam linguagem virtual e imagens em 3D sobre traçado da linha, estações, viagens virtuais nas futuras estações etc. Em 2013, foram disponibilizadas sete centrais, distribuídas nas linhas 4-Amarela, 5-Lilás, 15-Prata e 17-Ouro. Entre julho e dezembro de 2013, as centrais receberam 3.094 visitantes.



### ATENDIMENTOS À COMUNIDADE LINDEIRA ÀS OBRAS - 2013

- Comunicação social
- Impacto de obras
- Desapropriação

### Desapropriação e reassentamento

A expansão da rede de transporte metroviário de São Paulo traz algumas consequências adversas como a necessidade de remoção involuntária de pessoas e famílias vulneráveis.

Até o ano de 2011, o Metrô de São Paulo tratava as questões de desapropriação e deslocamento involuntário apenas por meio da formulação de Planos de Reassentamento e Remanejamento de População e Atividades Econômicas específicos para cada empreendimento. O objetivo principal desses planos era mitigar o impacto social da obra com a proposta de auxiliar na recuperação da produtividade da população atingida pela desapropriação e garantir a manutenção de suas condições socioeconômicas. As diretrizes eram norteadas pela legislação brasileira, principalmente no que tange à elegibilidade para concessão de direitos e benefícios da desapropriação.

Assim, eram aplicáveis apenas aos proprietários e inquilinos desapropriados, fossem residentes ou comerciantes, garantindo aos primeiros, na forma da lei, a indenização pelo bem, e no caso de inquilinos comerciantes, indenizações por lucros cessantes e fundo de comércio, se devidos (requeridos por ação judicial), excluindo as comunidades vulneráveis, de baixa renda e que ocupassem propriedades de forma irregular ou ilegal.

Com o objetivo de criar os fundamentos e as diretrizes para tratar o direito fundamental à moradia, o Metrô de São Paulo buscou nos Pactos Internacionais de Direitos Humanos – Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais fundamentação para a criação do Regulamento para Reassentamento de Famílias Vulneráveis Desapropriadas Pelas Obras de Expansão do Metrô de São Paulo, em vigor desde agosto de 2011. Com base nesse regulamento, o Metrô de São Paulo passou a balizar suas ações buscando restaurar o nível de vida dos reassentados, propiciando os mecanismos necessários à proteção ao direito à moradia. É assegurada uma indenização em dinheiro ou auxílio na aquisição de unidade habitacional, segundo critérios de estabilidade de

ocupação, acesso à infraestrutura, a serviços e bens públicos, habitabilidade, acessibilidade e renda do indivíduo ou da família.

Em 2013, a principal experiência do Metrô de São Paulo com reassentamento se deu na Linha 17-Ouro Jabaquara/Estação São Paulo-Morumbi, quando foram decretados de utilidade pública perímetros da cidade nos quais havia comunidades consideradas vulneráveis.

As comunidades localizadas no distrito de Campo Belo conhecidas como favelas do Comando, do Buraco Quente e do Buté e outras edificações em terrenos esparsos, e ocupantes igualmente em situação de vulnerabilidade, foram os principais impactados com a implantação do projeto. Para dimensionar a população afetada, bem como para realizar o atendimento social e habitacional dos indivíduos e das famílias considerados vulneráveis, o Metrô de São Paulo firmou, em 2011, convênio com a CDHU.

O arrolamento dessas comunidades identificou e mapeou 423 edificações, residenciais e mistas, comerciais e institucionais. Entre 446 famílias consideradas vulneráveis residentes nas edificações, 325 optaram por indenização ao direito à moradia e 118 optaram pela inclusão no programa habitacional, com recebimento de uma unidade. Ao fim de 2013, um ano depois de iniciadas as primeiras remoções, 438 famílias se mudaram dessas regiões.

Com o mesmo critério aplicado à Linha 17-Ouro, também será desenvolvido o atendimento às 59 famílias na Linha 15-Prata Ipiranga/Hospital Cidade Tiradentes e 132 na Linha 2-Verde Prolongamento, Vila Prudente/Estação Paulo Freire, onde um estudo preliminar realizado após a publicação de Decretos de Utilidade Pública – DUP detectou a presença de situação de vulnerabilidade.

Assim, o Metrô de São Paulo amplia seu papel ao atuar nos casos de remoções involuntárias seguindo os padrões internacionais e respeitando os direitos da população atingida, sobretudo, tratando essa população dentro dos preceitos da responsabilidade social.

É assegurada uma indenização em dinheiro ou auxílio na aquisição de unidade habitacional, segundo critérios de estabilidade de ocupação, acesso à infraestrutura, a serviços e bens públicos, habitabilidade, acessibilidade e renda individual ou familiar.

## RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE TÉCNICA

O Metrô de São Paulo participa da comunidade técnica nacional e internacional e tem atuado e reafirmado o seu compromisso em desenvolver ações estratégicas para ampliar a participação do transporte público no desenvolvimento sustentável.

Participa do programa de *benchmarking* entre metrô de alta demanda, grupo chamado Community of Metros – CoMET, que tem por objetivo realizar o intercâmbio técnico e estabelecer as melhores práticas de gestão e operação de metrô com a realização de reuniões periódicas, plataforma virtual e apoio de especialistas do Imperial College of London. Em relação à comunidade latino-americana, realiza intercâmbio tecnológico com a Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos – Alamys, associação civil internacional, sem fins lucrativos, nas atividades de planejamento, construção, operação, manutenção, financiamento e instalação de equipamentos para sistemas de transporte de passageiros sobre trilhos.

No âmbito nacional, o Metrô de São Paulo apoia o trabalho de várias organizações dos setores de transportes e engenharia. Participa de fóruns setoriais, técnicos e acadêmicos, destacando-se os organizados pela Associação dos Engenheiros e Arquitetos de Metrô – Aeamesp e pela Associação Nacional de Transportes Públicos – ANTP, fundadas por profissionais do Metrô de São Paulo.

Em 2013, o Metrô de São Paulo esteve formalmente filiado às seguintes associações:

|                |  |
|----------------|--|
| <b>Aasp</b>    | Associação dos Advogados de São Paulo                              |
| <b>ABA</b>     | Associação Brasileira dos Anunciantes                              |
| <b>ABCP</b>    | Associação Brasileira de Cimento Portland                          |
| <b>Abec</b>    | Associação Brasileira de Educação Corporativa                      |
| <b>ABGE</b>    | Associação Brasileira de Geologia de Engenharia                    |
| <b>ABMS</b>    | Associação Brasileira de Mecânica dos Solos                        |
| <b>ABNT</b>    | Associação Brasileira de Normas Técnicas                           |
| <b>ABO</b>     | Associação Brasileira dos Ouidores                                 |
| <b>ABPV</b>    | Associação Brasileira de Pavimentação                              |
| <b>Abraco</b>  | Associação Brasileira de Corrosão                                  |
| <b>Abraman</b> | Associação Brasileira de Manutenção                                |
| <b>Abramid</b> | Associação Brasileira de Mídia Indoor                              |
| <b>Abrasce</b> | Associação Brasileira de Shopping Centers                          |
| <b>ABRH</b>    | Associação Brasileira de Recursos Humanos                          |
| <b>Alamys</b>  | Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos                |
| <b>Anpet</b>   | Associação Nacional de Pesquisa e Estudo em Transporte             |
| <b>ANTP</b>    | Associação Nacional dos Transportes Públicos                       |
| <b>Aparh</b>   | Associação Paulista de Administração de Recursos Humanos           |
| <b>APM</b>     | Associação Paulista de Municípios                                  |
| <b>CBT</b>     | Comitê Brasileiro de Túneis  |
| <b>CNCP</b>    | Comitê Nacional de Cerimonial Público                              |
| <b>CREA</b>    | Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia           |
| <b>Ibape</b>   | Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia        |
| <b>IBI</b>     | Instituto Brasileiro de Impermeabilidade                           |
| <b>Ibracon</b> | Instituto Brasileiro de Concreto                                   |
| <b>Ibracon</b> | Instituto dos Auditores Independentes do Brasil                    |
| <b>Icon</b>    | IC Consultants Ltd. (Grupo CoMET)                                  |
| <b>IE</b>      | Instituto de Engenharia  |
| <b>Iman</b>    | Instituto Iman - Inovações e Melhoramento na Administração Moderna |
| <b>Inmetro</b> | Instituto de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial       |
| <b>Irse</b>    | Institution of Railway Signalling Engineers                        |
| <b>Sucesu</b>  | Sociedade dos Usuários de Informática e Tecnologia de São Paulo    |
| <b>UITP</b>    | Union Internationale des Transports Publics                        |



## RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

O Metrô de São Paulo mantém relacionamento com os mais diversos meios de comunicação (jornais, TVs, rádios, sites de notícias e revistas), de abrangência local, nacional e internacional. Em 2013, foi divulgado um total de 236 *releases* – textos jornalísticos, na forma de sugestão de pautas/notícias para aproveitamento integral pelos diversos veículos dos meios de comunicação.

Entre os principais assuntos, destacaram-se as obras de expansão (segunda fase da Linha 4-Amarela, Linha 5-Lilás e linhas 15-Prata e 17-Ouro em sistema de monotrilhos); notícias de prestação de serviços (operações especiais, alterações no sistema etc.); eventos culturais.

Ao todo, foram realizados mais de 4.500 atendimentos de pautas específicas, além de atendimentos telefônicos de rotina para a checagem das condições de operação das linhas, acontecimentos pontuais e solução de dúvidas.

De um total de 27.869 matérias veiculadas sobre o Metrô de São Paulo em 2013, captadas nos diversos meios (TV, rádio, jornais, revistas e *on-line*), 47% foram classificadas como conteúdos positivos e neutros e 53% como negativos à imagem da companhia.

---

**ENTRE OS PRINCIPAIS ASSUNTOS, AS OBRAS DE EXPANSÃO, AS NOTÍCIAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OS EVENTOS CULTURAIS SÃO OS DESTAQUES.**



## CANAIS DE RELACIONAMENTO

www.metro.sp.gov.br

### USUÁRIOS

#### FALE CONOSCO ✨

Manifestações.

#### DIRETO DO METRÔ ✨

Sistema *on-line* que aponta interferências em tempo real no serviço (falhas pontuais e breves não são exibidas pelo sistema). Está disponível na versão para computador e para iPad, *smartphone* ou celular comum.

#### DECLARAÇÃO DE OCORRÊNCIAS OPERACIONAIS DIFERENCIADAS ✨

Acesso à Declaração de Ocorrências Operacionais no Serviço do Metrô de São Paulo.

#### SMS - DENÚNCIA

Denúncias de ocorrências nas estações e nos trens. Telefone (11) 97333-2252.

#### CENTRAL DE INFORMAÇÕES

Diariamente, das 5h30 às 23h30.  
Telefone 0800-770-7722.

#### TELEFONE DO USUÁRIO

Estações Tatuapé, Tucuruvi e Sé. Comunicação direta e gratuita com a Central de Informações.

#### BALCÃO DE INFORMAÇÕES

Estações Jabaquara, Luz, Ana Rosa e Santa Cruz, da Linha 1-Azul; Paraíso e Consolação, da Linha 2-Verde; Sé, República, Marechal Deodoro e Palmeiras-Barra Funda, da Linha 3-Vermelha.

#### ATENDIMENTO PESSOAL

Estação Sé, de segunda a sexta, exceto feriados, das 7h às 20h.

#### CORREIO

Rua Vergueiro, 1.200  
Paraíso – São Paulo, SP  
CEP: 01504-000  
Fax: (11) 3179-2053

#### CAIXA DE SUGESTÕES

Todas as estações.

#### CENTRAL DE ACHADOS E PERDIDOS

Estação Sé, de segunda a sexta, das 7h às 20h, exceto feriados. No caso de documentos, a consulta também pode ser feita na Central de Informações, pelo telefone 0800-770-7722, todos os dias, das 5h30 às 23h30.



facebook ✨

YouTube ✨

flickr ✨

Compartilhamento de fotos de estações, trens e eventos.

### EMPREGADOS

#### FALE COM A GRH

Sistema de CRM (gerenciamento de respostas): controle de manifestações, acompanhamento de prazos e garantia de respostas, dúvidas mais frequentes com respostas fornecidas automaticamente.

#### REDE SOCIAL: ESTAÇÃO CONHECIMENTO

Canal de relacionamento entre profissionais: grupos de discussão, divulgação e acesso a trabalhos acadêmicos, compartilhamento de fotos e vídeos, *links* e informações sobre cursos *on-line* gratuitos e módulos de ensino a distância. [www.estacaoconhecimento.metrosp.com.br](http://www.estacaoconhecimento.metrosp.com.br).

Clique nos ícones para acessar os links. ✨

## CIDADÃOS E COMUNIDADE

### OUVIDORIA ✨

#### Atendimento pessoal:

Rua Augusta, 1.626, 3º andar,  
Cerqueira César – São Paulo, SP

De segunda a sexta, exceto feriados,  
das 8h às 11h e das 13h às 16h.

Atendimento telefônico: de segunda  
a sexta, exceto feriados, das 8h às 11h30  
e das 13h às 16h30. Telefones (11) 3371-7274  
e (11) 3371-7275. Fax (11) 3371-7329.

### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC ✨

Informações sobre gestão e atividades da Companhia  
do Metropolitano de São Paulo (serviço previsto  
na Lei Federal Nº 12.527/2011, regulamentada pelo  
Decreto Estadual Nº 58.052/2012).

### ATENDIMENTO À COMUNIDADE LINDEIRA ÀS OBRAS DE EXPANSÃO

Rua Augusta 1.626, 14º andar,  
Cerqueira César – São Paulo, SP

De segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h  
às 17h. Telefones sobre obras: (11) 3371-7519,  
(11) 3371-7520, (11) 3371-7524, (11) 3371-7525 e  
(11) 3371-7533. Telefones sobre desapropriações:  
(11) 3371-7503, (11) 3371-7521, (11) 3371-7523  
e (11) 3371-7534. Fax: (11) 3371-7508.

### CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE LINHA 15 - PRATA

Rua Januário Cicco, 100,  
São Lucas – São Paulo, SP

De segunda a sexta, das 8h às 12h e das  
13h às 17h. Telefone (11) 3715-1951.

### CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE LINHA 17 - OURO

Rua Bernardino de Campos, 1.624,  
Campo Belo – São Paulo, SP

E-mail: [sac@consorciomonotrilho.com.br](mailto:sac@consorciomonotrilho.com.br)

De segunda a sexta, das 8h às 12h  
e das 13h às 17h. Telefone (11) 5041-2610.

### TRABALHE NO METRÔ ✨

**Empregados:** publicações dos editais divulgados  
na Imprensa Oficial do Estado, nos jornais  
específicos e no site do Metrô de São Paulo. A  
companhia não trabalha com análise de currículo.

**Jovem Cidadão:** estágio para jovens cursando  
o ensino médio na rede pública estadual  
que tenham entre 16 e 21 anos. A inscrição  
é feita na secretaria da escola e no site  
[www.meuprimeirotrabalho.sp.gov.br](http://www.meuprimeirotrabalho.sp.gov.br). Informações:  
Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho,  
[coordenacao@jovemcidadao.sp.gov.br](mailto:coordenacao@jovemcidadao.sp.gov.br).

**Aprendiz:** emprego para jovens entre 14 e 22

anos. Concursos públicos são divulgados  
na Imprensa Oficial do Estado, nos jornais  
específicos e no site do Metrô de São Paulo.

### PROGRAMA DE VISITAS NO METRÔ ✨

**Visitas monitoradas para comunidade  
técnica, setores acadêmicos, empresas  
e público em geral:** de segunda a sábado.  
É necessário fazer o pré-agendamento  
da visita com até 90 dias de antecedência,  
preenchendo o formulário específico  
no site do Metrô de São Paulo.

**Ação Escolar – Turma do Metrô:**  
visitas de estudantes.

**Visita às obras de expansão:** busca  
aproximar a comunidade da obra civil de  
metrô. Parceria com a Secretaria de  
Transportes Metropolitanos, como parte  
do Programa Formadores de Opinião.

### ESTÁGIO NO METRÔ ✨

As seleções são divulgadas na Imprensa Oficial  
do Estado, em jornais específicos e no site  
do Metrô de São Paulo. Processos de seleção  
pública são viabilizados em parceria com a  
Fundação do Desenvolvimento Administrativo -  
Fundap. Acesse o site da Fundap. A companhia  
não trabalha com análise de currículo.

## IMPrensa

### SOLICITAÇÕES DE ENTREVISTAS, REPORTAGENS, RELEASES ✨

## LINHA 4-AMARELA VIAQUATRO

Para registro de manifestações  
referentes à Linha 4-Amarela:  
[www.viaquatro.com.br/faleconosco](http://www.viaquatro.com.br/faleconosco). Ouvidoria:  
[ouvidoria@viaquatro.com.br](mailto:ouvidoria@viaquatro.com.br). De segunda  
a sexta, das 6h30 às 22h; sábados e domingos,  
das 8h às 18h. Telefone 0800-770-7100.

## COMPANHIA PAULISTA DE TRENS METROPOLITANOS – CPTM

Para registro de manifestações  
referentes às linhas de trens da CPTM:  
[www.cptm.sp.gov.br/e\\_atendimento](http://www.cptm.sp.gov.br/e_atendimento).  
De segunda a sexta, das 6h30 às 22h;  
sábados e domingos, das 8h às 18h.  
Telefone 0800-055-0121.





[www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br)

# PROCESSO DE RELATO



Este é o quarto relatório de sustentabilidade da Companhia do Metropolitano de São Paulo, elaborado de acordo com o modelo internacional *Global Reporting Initiative – GRI*, versão 3.1, adotado por empresas, organizações e países para gerenciar e reportar a gestão da sustentabilidade.

Com a periodicidade anual, o Relatório de Sustentabilidade do Metrô de São Paulo apresenta os investimentos e resultados das ações desenvolvidas em 2013 dentro de seu escopo de atuação no sistema de transporte metropolitano, expansão e operação da rede metroviária e atividades administrativas. O relato não contempla dados de terceiros e fornecedores envolvidos nos negócios e nas atividades da empresa, desempenho da Linha 4-Amarela, operada pela empresa ViaQuatro, assim como dos serviços de transportes de ônibus integrados ao Metrô de São Paulo.

O trabalho de preparação, análise e elaboração do relatório foi coordenado pela área responsável por sustentabilidade, ligada à Diretoria de Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos. A produção e edição do relatório tiveram a coordenação da área de marketing institucional.

Um grupo formado por representantes de todas as áreas da companhia selecionou temas relevantes associados às principais estratégias de negócio e gestão empresarial e expectativas do público com quem a empresa se relaciona, identificados como principais grupos de *stakeholders*: empregados, usuários, cidadãos, comunidade lindeira, comunidade técnica, governo – órgãos reguladores e sindicato (sindicatos dos engenheiros e dos metroviários), imprensa e mídia.

**TEMAS CONSIDERADOS RELEVANTES EM 2013:**

- Governança: mudanças na diretoria e estrutura da empresa; mudanças nas missões e atribuições das áreas responsáveis diretamente pelos empreendimentos, ampliando os poderes e responsabilidades dos gestores; definido o *Project Management Office – PMO*.
- Plano de expansão: planejamento e implantação de novas linhas e soluções tecnológicas; Parcerias Público-Privadas, aprimoramento do processo de avaliação ambiental da rede futura e gestão do licenciamento ambiental; monitoramento de impactos ambientais nas obras (manejo arbóreo).
- Gestão operacional: crescimento da demanda de passageiros transportados e estratégias para enfrentar o fluxo nas estações e nos trens; modernização dos trens e sistemas.
- Sustentabilidade: balanço social (benefícios socioambientais e econômicos promovidos pela rede metroviária operada pelo Metrô de São Paulo).
- Desempenho econômico-financeiro: corte de custos e equilíbrio das contas com a manutenção da tarifa em R\$ 3; novos bilhetes mensal e semanal.
- Desempenho social: contratação de novos empregados, promoção de treinamento e desenvolvimento, inauguração da nova sede da

Universidade Corporativa do Metrô – Unimetro, dando início a um novo modelo de atuação; programas sociais, saúde dos trabalhadores (maior exposição ao risco de acidentes).

- Desempenho ambiental: consumo de energia; emissões de GEE por passageiro.kilômetro; coleta seletiva de lixo nas estações.
- Engajamento: atendimento à comunidade linceira às obras e reassentamento de famílias vulneráveis desapropriadas; relacionamento com os usuários e cidadãos; gestão das manifestações em contexto de desafios operacionais e plena expansão.

Desde que o primeiro Relatório de Sustentabilidade do Metrô de São Paulo foi lançado, em 2011, é atribuída uma autoavaliação no nível C, seguindo os critérios do GRI versão 3.1. Apesar de ser respondido um número de indicadores do nível B, é necessário aprimorar a gestão dos indicadores e o engajamento interno e externo. Com as mudanças introduzidas na versão 4 do modelo GRI, esse processo de engajamento irá subsidiar o foco em estratégias de negócio nas dimensões ambiental, urbana, social e econômica definidas de acordo com expectativas e necessidades dos grupos de *stakeholders* para cenários futuros de desenvolvimento e gestão da sustentabilidade no Metrô de São Paulo.

**NÍVEL DE APLICAÇÃO GRI**

| GLOBAL REPORTING INITIATIVE                                 | NÍVEL C  | NÍVEL B  | RS METRÔ   |
|---|--|--|--|
| <b>GRI G3</b><br><b>Perfil</b>                              | 1.1<br>2.1 a 2.10<br>3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12<br>4.1 a 4.4; 4.14 e 4.15  | Relatar todos os indicadores nível C, mais:<br>1.2<br>3.9 3.13<br>4.5 a 4.13; 4.16 e 4.17  | 1.1 1.2<br>2.1 2.2 2.3 2.4 2.6 2.7 2.8 2.10<br>3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12<br>4.1 a 4.3, 4.8 4.9 4.11<br>4.13 a 4.17                |
| <b>GRI G3</b><br><b>Informações sobre a forma de gestão</b> | Não exigidas   | Divulgação da forma de gestão para cada categoria de indicadores   | -  |
| <b>GRI G3</b><br><b>Indicadores de desempenho</b>           | Responder, no mínimo, a 10 indicadores de desempenho, com pelo menos um de cada das seguintes áreas: social, econômica e ambiental | Relatar, no mínimo, 20 indicadores de desempenho, sendo pelo menos um de cada um dos segmentos: econômico, ambiental, social (direitos humanos, trabalhistas, sociedade e produto) | 44 indicadores respondidos:<br>5 econômicos, 11 ambientais,<br>13 trabalhistas, 2 direitos humanos,<br>5 sociedade e 8 produto |

➔ O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013 DO METRÔ DE SÃO PAULO ESTÁ DISPONÍVEL APENAS EM MÍDIA ELETRÔNICA E PODE SER ACESSADO EM:

[www.metro.sp.gov.br/relatoriosdesustentabilidade-2013](http://www.metro.sp.gov.br/relatoriosdesustentabilidade-2013)

➔ OPINIÕES, INFORMAÇÕES E SUGESTÕES SOBRE O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013 DO METRÔ DE SÃO PAULO PODEM SER REGISTRADAS NO ENDEREÇO:

[www.metro.sp.gov.br/fale-conosco](http://www.metro.sp.gov.br/fale-conosco) » opção “Registro da manifestação” » “Outros”

**GRI 3.12**

# ÍNDICE REMISSIVO GRI

| INDICADORES                         |  | PÁGINAS/INFORMAÇÕES   |
|-------------------------------------|--|---|
| <b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>         |  |   |
| 1.1                                 | Mensagem do presidente.                                    | p. 12.  |
| 1.2                                 | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. | p. 12, 23, 36, 42, 48, 56.  |
| <b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>        |  |   |
| 2.1                                 | Nome da organização.                                       | Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, p. 17.   |
| 2.2                                 | Marcas, produtos e/ou serviços.                            | p. 17.  |
| 2.3                                 | Estrutura operacional.                                     | p. 17, 48.  |
| 2.4                                 | Localização da sede da organização.                        | Rua Augusta, 1.626. São Paulo, Brasil.  |
| 2.6                                 | Natureza jurídica.   | p. 17.  |
| 2.7                                 | Mercados atendidos.  | p. 4, 17, 38.   |
| 2.8                                 | Porte da organização.                                      | p. 17.  |
| 2.10                                | Prêmios e certificações.                                   | p. 37.  |
| <b>PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO</b>  |  |   |
| <b>Perfil do relatório</b>          |  |   |
| 3.1                                 | Período coberto pelo relatório.                            | Janeiro a dezembro de 2013, p. 103.   |
| 3.2                                 | Relatório anterior.  | 2012, p. 103.   |
| 3.3                                 | Periodicidade.   | Anual, p. 103.  |
| 3.4                                 | Dados para contato.  | <a href="http://www.metro.sp.gov.br/fale-conosco">www.metro.sp.gov.br/fale-conosco</a> , p. 2, 98, 103. |
| <b>Escopo e limite do relatório</b> |  |   |
| 3.5                                 | Definição do conteúdo.                                     | p. 103.   |
| 3.6                                 | Limite do relatório.                                       | p. 103.   |
| 3.7                                 | Escopo do relatório.                                       | p. 103.   |
| 3.8                                 | Base para a elaboração.                                    | p. 103.   |
| 3.11                                | Mudanças significativas.                                   | p. 103.   |
| <b>Sumário do conteúdo da GRI</b>   |  |   |
| 3.12                                | Sumário GRI.   | p. 104.   |
| 3.13                                | Verificação externa.                                       | Não foi realizada verificação externa no relatório de sustentabilidade.                                 |

| INDICADORES                                   | PÁGINAS/INFORMAÇÕES  |
|---|--|
| <b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b> |  |
| 4.1   | Estrutura e governança. p. 6.  |
| 4.2   | Identificação dos principais executivos. p. 6.   |
| 4.3   | Conselheiros independentes. p. 6.  |
| 4.8   | Declaração de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos. p. 14, 15, 23, 28.   |
| 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. A gestão de risco é realizada pela alta administração da companhia, segundo as políticas aprovadas pelos acionistas. A alta administração identifica, avalia e protege a organização contra eventuais riscos financeiros. |
| <b>Compromissos com iniciativas externas</b>  |  |
| 4.11  | Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução. p. 23.  |
| 4.13  | Participação em associações e/ou organismos de defesa. p. 96.  |
| <b>Engajamento dos stakeholders</b>           |  |
| 4.14  | Relação de <i>stakeholders</i> . p. 80.  |
| 4.15  | Identificação de <i>stakeholders</i> . p. 80.  |
| 4.16  | Engajamento dos <i>stakeholders</i> . p. 80.   |
| 4.17  | Principais temas e preocupações de <i>stakeholders</i> . p. 80.  |
| <b>ECONÔMICOS - EC</b>                        |  |
| <b>Aspecto: desempenho econômico</b>          |  |
| EC1   | Valor econômico direto gerado e distribuído. p. 61.  |
| EC3   | Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece. p. 61.  |
| EC4   | Ajuda financeira significativa recebida do governo. p. 59.   |
| <b>Aspecto: presença no mercado</b>           |  |
| EC5   | Variação da proporção do salário mais baixo por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes. p. 75.   |
| <b>Aspecto: impactos econômicos indiretos</b> |  |
| EC8   | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos. p. 94.   |
| EC9   | Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos. p. 56, 64, 94.  |

**GRI 3.12****ÍNDICE  
REMISSIVO GRI****INDICADORES****PÁGINAS/INFORMAÇÕES****AMBIENTAIS - EN****Aspecto: energia**

**EN3** Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária. p. 66, 72.

**EN6** Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis. p. 66.

**Aspecto: água**

**EN8** Total de retirada de água por fonte. p. 72.

**EN9** Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água. A água consumida é fornecida pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp.

**Aspecto: emissões, efluentes e resíduos**

**EN16** Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso. p. 68, 72.

**EN17** Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso. p. 68.

**EN22** Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição. p. 72, 73.

**EN23** Número e volume total de derramamentos significativos. Não ocorreu nenhum derramamento significativo no período coberto.

**Aspecto: produtos e serviços**

**EN26** Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos. p. 40, 64.

**Aspecto: conformidade**

**EN28** Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais. Não foram recebidas multas ou sanções pelo Metrô de São Paulo no ano de 2013.

**Aspecto: transporte**

**EN29** Impactos ambientais significativos do transporte de produtos e outros bens e materiais utilizados nas operações da organização, bem como do transporte de trabalhadores. Não houve nenhum impacto significativo. A empresa Silcon Ambiental foi responsável pelo transporte e gerenciamento de resíduos em 2013.

| INDICADORES  |  | PÁGINAS/INFORMAÇÕES  |
|--|--|--|
| <b>PRÁTICAS TRABALHISTAS – LA</b>                                |  |  |
| <b>Aspecto: emprego</b>  |  |  |
| <b>LA1</b>   | Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região discriminados por sexo.   | p. 74, 78.   |
| <b>LA2</b>   | Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.  | p. 74, 78.   |
| <b>Aspecto: relações entre os trabalhadores e a governança</b>   |  |  |
| <b>LA4</b>   | Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.  | 100% dos empregados.   |
| <b>LA5</b>   | Prazo mínimo para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento está especificado em acordos de negociação coletiva.  | Não há prazo. Varia em função da mudança/nível de impacto.   |
| <b>Aspecto: saúde e segurança no trabalho</b>                    |  |  |
| <b>LA6</b>   | Percentual de empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e trabalhadores ligados a programas de segurança de saúde ocupacional.                                  | 100% dos empregados.   |
| <b>LA7</b>   | Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho por região e por gênero.  | p. 26, 27.   |
| <b>LA8</b>   | 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.       | p. 74, 77.   |
| <b>LA9</b>   | Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.   | p. 74.   |
| <b>Aspecto: treinamento e educação</b>                           |  |  |
| <b>LA10</b>  | Média de horas de treinamento por ano, por empregado, por gênero e por categoria de funcionário.   | p. 76.   |
| <b>LA11</b>  | Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.  | p. 77.   |
| <b>LA12</b>  | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira por gênero.  | 100% dos empregados.   |
| <b>Aspecto: diversidade e igualdade de oportunidades</b>         |  |  |
| <b>LA13</b>  | 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.        | p. 78.   |
| <b>LA14</b>  | Proporção de salário base e remuneração entre homens e mulheres por categoria funcional, por unidades operacionais importantes.  | Não há distinção salarial.   |
| <b>DIREITOS HUMANOS – HR</b>                                     |  |  |
| <b>Aspecto: práticas de investimento e de processo de compra</b> |  |  |
| <b>HR1</b>   | 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. | Não foram realizados contratos de investimentos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos. |
| <b>Aspecto: práticas de segurança</b>                            |  |  |
| <b>HR8</b>   | 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.                           | 100% do quadro do Corpo de Segurança Operacional foi submetido a treinamento.                        |



GRI 3.12

## ÍNDICE REMISSIVO GRI

### INDICADORES

### PÁGINAS/INFORMAÇÕES

#### SOCIEDADE - SO

##### Aspecto: comunidade local

**SO9** Operações com impacto negativo significativo, potencial ou real, sobre as comunidades locais. p. 94.

**SO10** Medidas de prevenção e mitigação implementadas em operações com impacto negativo significativo, potencial ou real, sobre as comunidades locais. p. 94.

##### Aspecto: corrupção

**SO2** Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção. São realizadas periodicamente auditorias internas e externas que, apesar de não serem específicas, podem identificar casos de corrupção.

**SO3** Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização. Não houve nenhum treinamento voltado à anticorrupção, porém o Código de Ética e Conduta é adotado pela companhia. O Metrô de São Paulo segue também a legislação vigente (Constituição Federal e artigo 35 da Constituição Paulista).

##### Aspecto: concorrência desleal

**SO7** Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados. **Linha 2-Verde:** um dos contratos da companhia foi mencionado nas investigações do cartel do mercado metroferroviário e está sob investigação. Trata-se do contrato nº 04193800-1, que teve por objeto a implementação do sistema da Linha 2-Verde. Houve a instauração de um Processo Administrativo para apurar se compete aplicar sanções às empresas privadas vinculadas ao referido contrato. O procedimento se encontra em andamento. **Linha 5-Lilás:** há uma ação judicial em andamento, cujo objeto é a apuração de improbidade administrativa e prejuízo ao erário público, nos contratos de obras da Linha-5. A ação, ainda em fase inicial, teve encerrada a fase de contestação, ainda sem manifestação do juízo sobre a produção de provas.

##### Aspecto: conformidade

**SO8** Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamento. Não foram recebidas multas significativas pelo Metrô de São Paulo no ano de 2013.

## INDICADORES

## PÁGINAS/INFORMAÇÕES

## RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO – PR

## Aspecto: saúde e segurança do cliente

**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. p. 48, 54, 82.

**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. Não houve.

## Aspecto: rotulagem de produtos e serviços

**PR4** Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e à rotulagem de produtos e serviços discriminados por tipo de resultado. Não houve.

**PR5** Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação. p. 48, 54, 90.

## Aspecto: comunicações de marketing

**PR6** Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio. O Metrô de São Paulo respeita as diretrizes do Conselho de Autorregulamentação Publicitária – Conar.

**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. Não houve.

## Aspecto: conformidade

**PR8** Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes. Não houve.

## Aspecto: compliance

**PR9** Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços. Não foram recebidas multas significativas pelo Metrô de São Paulo no ano de 2013.

## ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013 DO METRÔ DE SÃO PAULO



### GERÊNCIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

CACILDA BASTOS PEREIRA DA SILVA  
FLÁVIA SAYURI KAWAOKU  
LUÍS SÉRGIO DE CAMPOS VILARINHO  
MARCELLO GLYCÉRIO DE FREITAS  
RICARDO FERRO BARBIERI  
RICARDO LUIZ MARCHESE  
SÉRGIO LUIS FERNANDES  
VANESSA GONTIJO DE OLIVEIRA  
WALTER APARECIDO ARAGÃO

### COORDENADORIA DE ATENDIMENTO À COMUNIDADE

MARIA CECÍLIA MARTINO  
MÔNICA PEREIRA DA SILVA

### DEPARTAMENTO DE MARKETING CORPORATIVO

MARCELO FERRAZ CUNHA

### DEPARTAMENTO DE IMPRENSA

ADELE CLAUDIA NABHAN  
REGINALDO NOGUEIRA SEIXAS

### PRESIDÊNCIA

NICOLA SALVADOR TELES DE LIMA

### DIRETORIA DE ASSUNTOS CORPORATIVOS

ALUIZIO XAVIER GIBSON NETO

### GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

ADEMIR HUGO ULIANI  
MARIA CRISTINA PORTO GOMEZ  
CELSONUNES LOPES GAJO

### OUVIDORIA

ISABEL CRISTINA MIDORI NISHITANI  
ZENAIDE LEHDERMANN

### SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

MARCELLO BORG  
PATRÍCIA STEVANIN

### GERÊNCIA DE NEGÓCIOS

DORIS LEMOS DE VASCONCELOS

### GERÊNCIA DE CONTROLE FINANCEIRO

EDVALDO PEDREIRA SOBRINHO

### GERÊNCIA DO EMPREENDIMENTO

#### LINHA 4-AMARELA

EDUARDO ALVES CYRINO

### GERÊNCIA DO EMPREENDIMENTO

#### LINHA 5-LILÁS

KÁTIA HARUE KAMIMURA

### GERÊNCIA DO EMPREENDIMENTO

#### LINHA 15-PRATA

NOEL JOÃO MENDES COSSA  
ANDRÉ KOVACS

### GERÊNCIA DO EMPREENDIMENTO

#### LINHA 17-OURO

CARLOS AUGUSTO DIAS DE FARIA  
REGINA CÉLIA PAZ CAVALCANTE

### GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E INTEGRAÇÃO DE TRANSPORTES METROPOLITANOS

PEDRO ARMANTE CARNEIRO MACHADO

### GERÊNCIA DE CONCEPÇÃO DE PROJETOS CIVIS

MARIA OLÍVIA MARTIN SANTANA

### GERÊNCIA DE CONCEPÇÃO DE SISTEMAS

ALEXSANDRO GUIDIL PIRES

### GERÊNCIA DE OPERAÇÕES

ELAINE DORO LABATE

### GERÊNCIA DE LOGÍSTICA

RENATA RIZZO

### GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO

ODÉCIO BRAGA DE LOUREDO FILHO

**CONCEPÇÃO E  
DESENVOLVIMENTO**

**NOVA/SB**

ANNA PONTES  
JULIANA MIDORI  
THIAGO FURTADO

**PROJETO GRÁFICO E DIREÇÃO DE ARTE**

**TAOCRATIVO**

ANDRÉ SALERNO  
JORGE MONGE

**GERENTE DE PROJETO**

MARINA VERGUEIRO LEME

**EDITOR DE ARTE**

MARCELO SALVADOR

**FOTOS**

CARLOS FREDERICO PEREIRA  
(P. 8)

MARCELO SALVADOR  
(CAPA, P. 2, 6, 12, 14, 16, 18, 22, 27, 33,  
34, 37, 41, 49, 54, 57, 60, 78, 81, 100, 112)

**ACERVO METRÔ**

(P. 19, 23, 83, 84, 85, 86, 87, 89, 97)

**SHUTTERSTOCK**

(P. 28, 40)

**REVISÃO**

LUCIANA MARIA SANCHES

Editado em maio de 2014.

Copyright © 2014-13

Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô

[www.metro.sp.gov.br](http://www.metro.sp.gov.br)

→ **O RELATÓRIO ESTÁ DISPONÍVEL  
PARA DOWNLOAD EM:**

[www.metro.sp.gov.br/relatoriodesustentabilidade-2013](http://www.metro.sp.gov.br/relatoriodesustentabilidade-2013)

**PROVER TRANSPORTE  
PÚBLICO COM  
RAPIDEZ, SEGURANÇA,  
CONFIABILIDADE  
E SUSTENTABILIDADE  
AMBIENTAL.**





COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO  METRÔ



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

Secretaria dos Transportes  
Metropolitanos

