



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## 2014

METRÔ DE SÃO PAULO



GRI 3.4

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

# 2014

## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

METRÔ DE SÃO PAULO

*Este é o quinto relatório de sustentabilidade da Companhia do Metropolitano de São Paulo, principal publicação corporativa da companhia.*

*Nele são apresentadas as ações e indicadores do exercício de 2014 relacionados a todas as unidades operacionais e administrativas gerenciadas pelo Metrô de São Paulo.*

*O relatório não contempla dados da Linha 4-Amarela, operada pela empresa ViaQuatro; dos serviços de transportes de ônibus integrados ao Metrô de São Paulo; de terceiros e fornecedores. Saiba mais sobre o RS 2014 em nosso site. Contatos para **sugestões** ou **informações** podem ser realizados no endereço [www.metro.sp.gov.br/fale-conosco](http://www.metro.sp.gov.br/fale-conosco) >> opção “Registro da Manifestação”.*

[WWW.METRO.SP.GOV.BR/RELATORIODESUSTENTABILIDADE-2014](http://WWW.METRO.SP.GOV.BR/RELATORIODESUSTENTABILIDADE-2014)



GOVERNO DO ESTADO  
**SÃO PAULO**

Secretaria dos Transportes  
Metropolitanos



COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO  
Responsável pelo planejamento da rede de transporte metropolitano, pela implantação, operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás.



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



EMPRESA METROPOLITANA DE  
TRANSPORTES URBANOS DE SÃO PAULO  
Responsável pelo planejamento, pela fiscalização e pelo controle do sistema de ônibus nas regiões metropolitanas.



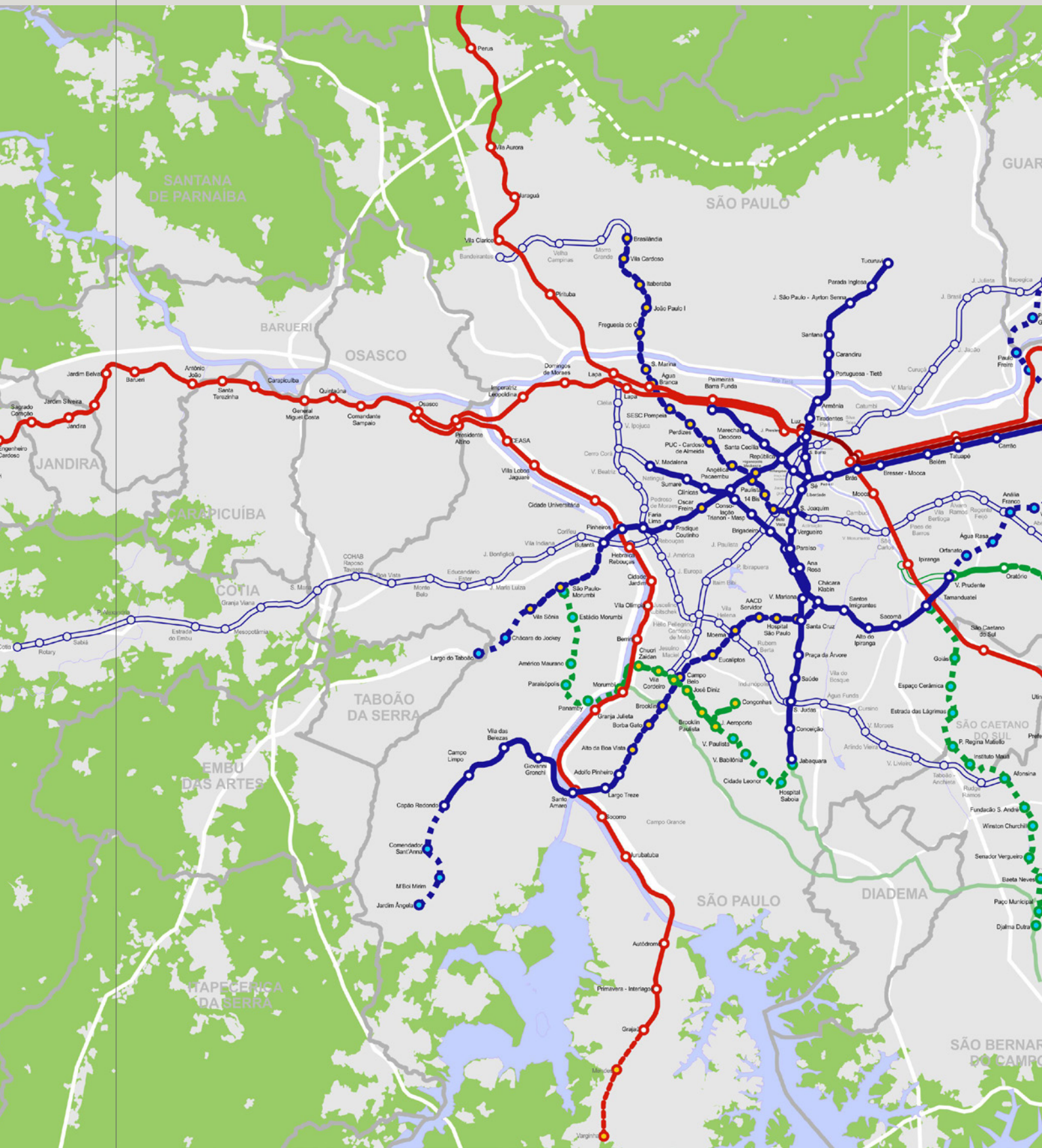
ESTRADA DE FERRO CAMPOS DO JORDÃO  
Responsável pela operação e manutenção dos serviços ferroviários (Trem da Serra, Bonde Turístico e Maria-Fumaça) e do teleférico em Campos do Jordão.

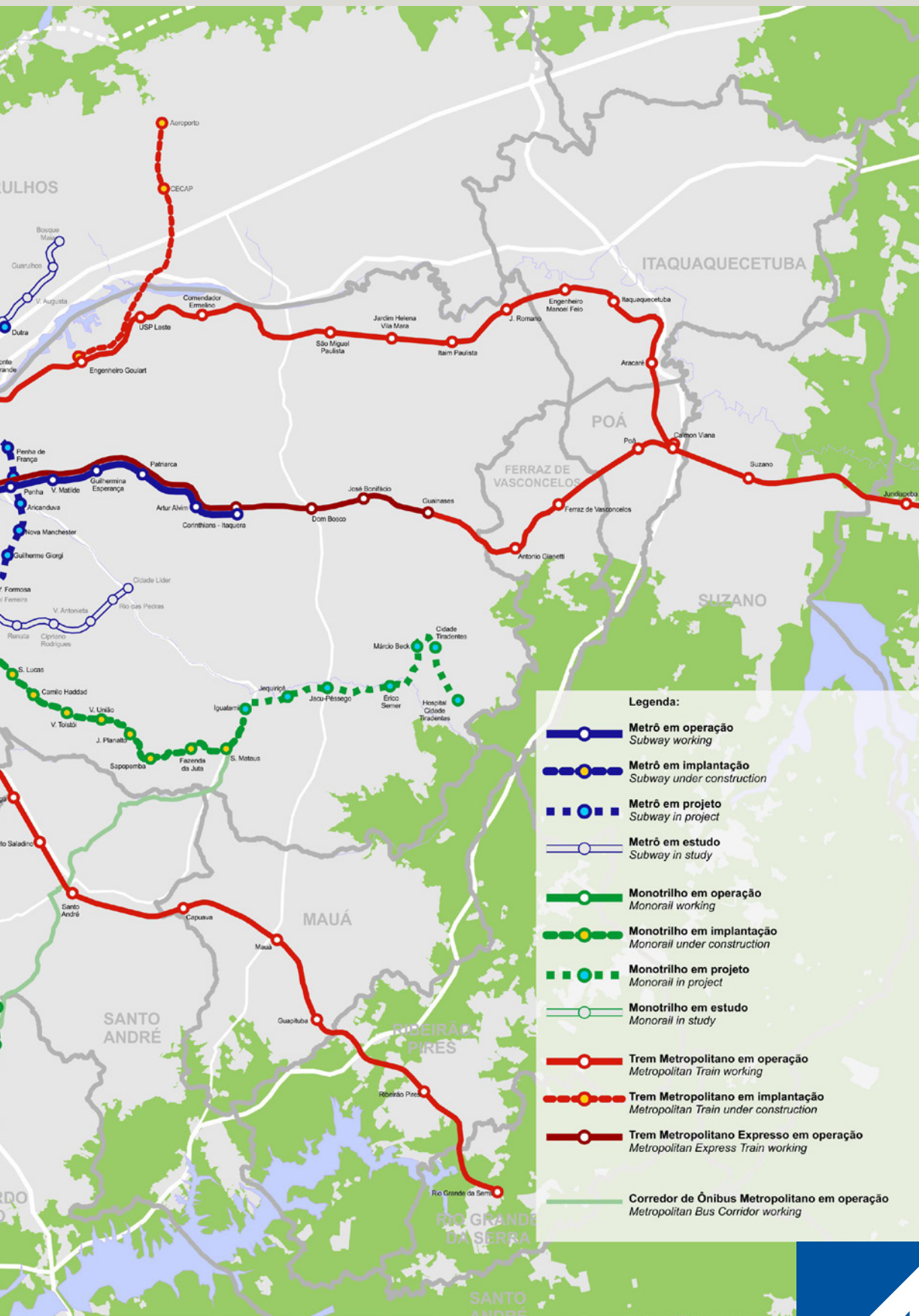


CONCESSIONÁRIA DA LINHA 4-AMARELA  
Responsável pela operação e manutenção da Linha 4-Amarela, da rede metroviária.



CONCESSIONÁRIA DA LINHA-6 LARANJA  
Responsável pela implantação, operação e manutenção da Linha 6-Laranja, da rede metroviária.





- Legenda:**
- Metrô em operação  
Subway working
  - Metrô em implantação  
Subway under construction
  - Metrô em projeto  
Subway in project
  - Metrô em estudo  
Subway in study
  - Monotrilho em operação  
Monorail working
  - Monotrilho em implantação  
Monorail under construction
  - Monotrilho em projeto  
Monorail in project
  - Monotrilho em estudo  
Monorail in study
  - Trem Metropolitano em operação  
Metropolitan Train working
  - Trem Metropolitano em implantação  
Metropolitan Train under construction
  - Trem Metropolitano Expresso em operação  
Metropolitan Express Train working
  - Corredor de Ônibus Metropolitano em operação  
Metropolitan Bus Corridor working

Mapa do transporte metropolitano





**GOVERNO DO ESTADO  
SÃO PAULO**

Secretaria dos Transportes  
Metropolitanos

GERALDO ALCKMIN  
**GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO**

CLODOALDO PELISSONI  
**SECRETÁRIO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**

CLODOALDO PELISSONI  
**DIRETOR-PRESIDENTE DA COMPANHIA  
DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO**

ALFREDO FALCHI NETO  
**DIRETOR DE ASSUNTOS CORPORATIVOS**

WALTER FERREIRA DE CASTRO FILHO  
**DIRETOR DE ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES**

PAULO MENEZES FIGUEIREDO  
**DIRETOR DE FINANÇAS**

MÁRIO FIORATTI FILHO  
**DIRETOR DE OPERAÇÕES**

ALBERTO EPIFANI  
**DIRETOR DE PLANEJAMENTO E EXPANSÃO  
DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS**

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

**PRESIDENTE**

MARCOS ANTÔNIO DE ALBUQUERQUE

**MEMBROS**

ALBERTO GOLDMAN  
ALMINO MONTEIRO ÁLVARES AFFONSO  
CLODOALDO PELISSONI  
FRANCISCO MACENA DA SILVA  
JOSÉ DO CARMO MENDES JUNIOR  
LUIZ ANTONIO CARVALHO PACHECO  
RUY MARTINS ALTENFELDER SILVA

CONSELHO FISCAL

**MEMBROS EFETIVOS**

MARCOS DE BARROS CRUZ  
MARILDO MANOEL DO NASCIMENTO  
MARINA LICA ONISHI  
NEY NAZARENO SIGOLO  
RUBENS PERUZIN

**MEMBROS SUPLENTES**

ANTÔNIO PAULO VOGEL DE MEDEIROS  
CONCEIÇÃO APARECIDA FILETI FRAGA  
ENERGITA ALVES MOREIRA DOS SANTOS  
FABIO ALONSO  
MARIA CONSTANÇA FIGUEIREDO



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

## 2014

METRÔ DE SÃO PAULO

*1ª EDIÇÃO / SÃO PAULO / JUNHO, 2015*







# SUMÁRIO

## **Mensagem do presidente**

p. 10

## **/01 Companhia do Metropolitano de São Paulo**

p. 12

## **/02 Governança**

p. 28

## **/03 Diretrizes de mobilidade sustentável**

p. 38

## **/04 Expansão da rede**

p. 42

## **/05 Operação e manutenção**

p. 50

## **/06 Logística de suprimentos**

p. 58

## **/07 Sustentabilidade nos trilhos**

p. 62

## **/08 Engajamento**

p. 86

## **/09 Processo de relato**

p. 108

## **/10 Índice remissivo GRI**

p. 112

### INDICADORES GRI

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

<b>GRI</b>	Perfil
<b>EC</b>	Econômicos
<b>EN</b>	Ambientais
<b>SO</b>	Sociedade
<b>PR</b>	Produto
<b>LA</b>	Trabalhistas
<b>HR</b>	Direitos humanos



- Empresa de economia mista vinculada ao Governo de São Paulo p. 14
- Rede Metroviária: Metrô de São Paulo e empresas privadas p. 15
- Principais resultados em 2014 p. 18
- Receita p. 20
- Política tarifária p. 22
- Tarifas / Bilhetes p. 22

- Diretoria p. 28
- Ética e conduta p. 30
- Metrô de São Paulo: desenvolvimento para o futuro p. 32
- Planejamento Estratégico 2014-2020 p. 32
- Planejamento empresarial: gestão de empreendimentos de expansão p. 33
- Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP p. 36
- Sistemas de gestão certificados p. 36

- Novos desafios para o planejamento da rede de transporte metropolitano p. 42
- Planejar a rede hoje: mudanças no desenho da cidade, perfil de usuários e padrão de mobilidade p. 44
- Empreendimentos em expansão p. 46
- Rede metroviária: indutora de qualidade socioambiental na Região Metropolitana de São Paulo p. 46
- Avaliação de impactos sociais de uma nova linha de metrô: efeitos da Linha 4-Amarela nas condições de vida e de viagens da população de sua área de influência metropolitana p. 46
- Gestão para o licenciamento ambiental: manejo arbóreo p. 47
- Ciclovias e paisagismo: indutores para requalificação urbana no entorno da via elevada dos mon trilhos p. 48

- 40 anos de operação p. 51
- Indicadores da operação p. 52
- Qualidade do serviço x demanda p. 54
- Segurança pública p. 55
- Caracterização socioeconômica do usuário e seus hábitos de viagem p. 55
- Manutenção do sistema: operação comercial segura p. 56

- Gestão e armazenamento dos suprimentos p. 59
- Gestão e acompanhamento das contratações p. 60
- Inspeção e engenharia de materiais p. 61

- Resultados econômicos p. 63
- Recursos financeiros p. 64
- Negócios e oportunidades p. 68
- Balanço social p. 70
- Energia p. 72
- Emissões de gases p. 75
- Água p. 80
- Responsabilidade social corporativa p. 81
- Indicadores econômicos, ambientais e sociais p. 84

- Processo de relacionamento da empresa com o público p. 86
- Relacionamento com usuários p. 87
- Relacionamento com empregados p. 94
- Relacionamento com cidadãos p. 96
- Relacionamento pelas redes sociais p. 99
- Relacionamento com a comunidade p. 102
- Relacionamento com a comunidade técnica p. 104
- Relacionamento com a imprensa p. 105
- Canais de relacionamento p. 106



MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 1.1, 1.2, 2.10, 3.11



*O Metrô de São Paulo chegou aos 40 anos de operação, em 2014, com a marca de mais de 24 bilhões de passageiros transportados. A cada ano, o sistema tem recebido mais usuários atraídos pela qualidade do serviço, como pontualidade dos trens e integração com o sistema de trens metropolitanos da Companhia Paulista de Trens Urbanos – CPTM e dos ônibus municipais e intermunicipais.*



**CLODOALDO  
PELISSIONI**  
*Diretor-presidente*

No ano em que o mundo dirigiu o olhar ao Brasil, por causa da Copa do Mundo da Fifa 2014, o Metrô de São Paulo mostrou que está entre os melhores sistemas metroviários do mundo e confirmou a qualidade do nosso transporte. Nos seis jogos que aconteceram em São Paulo, uma das cidades-sede e palco da abertura do evento, o Metrô de São Paulo transportou 30 mil torcedores por partida. A Linha 3-Vermelha, que faz a ligação até Itaquera, onde fica a Arena Corinthians, atendeu perfeitamente a necessidade de deslocamento dos torcedores e turistas. O atendimento dos nossos empregados foi motivo de elogio dos usuários, assim como a limpeza e segurança das estações.

Esse resultado mostra o comprometimento do Metrô de São Paulo em melhorar cada vez mais o transporte público da cidade. Em 2014, a população da capital foi beneficiada com a abertura de quatro novas estações: Adolfo Pinheiro, Oratório, Vila Prudente e Fradique Coutinho. A cidade está cada vez mais interligada, permitindo melhor deslocamento para a população.

E as obras de expansão seguem em andamento. O monotrilho da Linha-15 (Ipiranga-Hospital Cidade Tiradentes) passou a funcionar em fase de testes; a Estação Fradique Coutinho, da fase 2 da expansão da Linha 4-Amarela (Vila Sônia-Luz), foi entregue; na Linha 17-Ouro (Aeroporto de Congonhas-Morumbi), a maioria das vigas do monotrilho já está instalada e o foco das obras é no maior pátio de trens e nas estações; e, na ampliação da Linha 5-Lilás (Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin), três tatzões perfuram os túneis. O Metrô de São Paulo também concluiu a licitação e assinou os contratos para a extensão da Linha 2-Verde (Vila Prudente-Dutra). Mais dois projetos elaborados pela companhia estão em andamento pela iniciativa privada: as linhas 6-Laranja (Brasilândia-São Joaquim) e 18-Bronze (Tamanduateí até o ABC).

Todos os avanços são feitos sem deixar de lado a questão socioambiental. Para cada empreendimento de expansão, são analisadas soluções para potencializar os benefícios causando o menor impacto na cidade. Neste caminho, o Metrô de São Paulo envolve vários atores para que essas soluções atendam a legislação, as normas técnicas e os anseios

da sociedade. Na questão ambiental, o Metrô de São Paulo segue firme com o propósito de agregar qualidade de vida e qualificar a paisagem urbana no entorno dos projetos, trabalhando questões como manejo arbóreo, áreas contaminadas, disposições de resíduos e de solos e arqueologia.

Em 40 anos de operação, o Metrô de São Paulo manteve sua referência no relacionamento com os usuários. E o reconhecimento dessa competência veio na forma de premiações. Em 2014, a sexta edição da Bienal da ANTP (Associação Nacional de Transportes Públicos) premiou o Metrô de São Paulo pelas iniciativas “Ações de Relacionamento Inclusivas” e “Estratégia de Comunicação na Copa do Mundo”. Já o site internacional Socialbakers reconheceu o trabalho nas redes sociais do Metrô de São Paulo como um dos melhores do mundo, tendo nos agraciado com o selo Socially Devoted (Socialmente Dedicado), certificado concedido somente às empresas que se destacam em responder a maior parte das demandas dos usuários.

O Metrô de São Paulo também renovou o compromisso com o futuro ao iniciar um novo planejamento estratégico para a companhia, no horizonte 2014-2020. A partir de estudos feitos com usuários e empregados da empresa, chegamos ao que resume a nossa missão de oferecer transporte de qualidade por meio de uma rede que está cada vez mais perto para levar as pessoas cada vez mais longe. Outra novidade é a implantação da Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP, que nos permite aprimorar a governança.

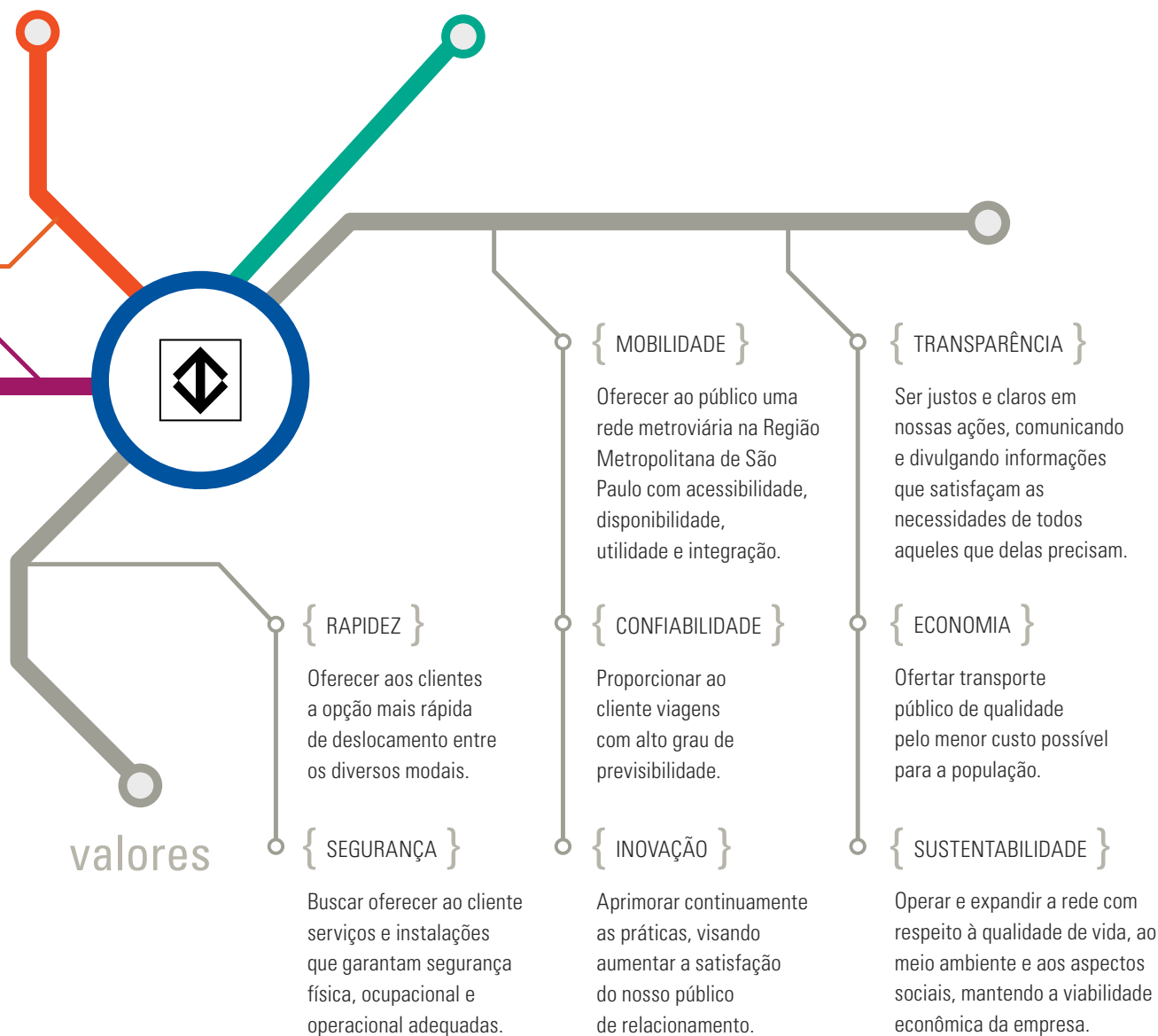
Nosso maior desafio como empresa provedora de transporte público para a Região Metropolitana de São Paulo está colocado: duplicar a rede de tamanho, sendo a opção preferencial de transporte da população. E, para isso, é preciso mais que replicar no futuro o passado de uma empresa pioneira, desbravadora e de grande tecnologia. É preciso ser uma empresa inovadora que se preocupa com a satisfação das pessoas, a qualidade, a segurança, a limpeza e em manter sempre vivo o orgulho dos paulistas pelo Metrô de São Paulo. Estamos confiantes de que continuaremos a nossa missão com o apoio de todos. 🚇

## missão

Oferecer transporte público com qualidade e cordialidade, por uma rede que está cada vez mais perto para levar as pessoas cada vez mais longe.

## visão { VÁ DE METRÔ }

Queremos continuar sendo a opção preferencial de transporte na Região Metropolitana de São Paulo, oferecendo serviços de qualidade e cada vez mais atentos às necessidades do cidadão. É com presteza, cordialidade e respeito que vamos tornar a viagem das pessoas uma experiência ainda mais agradável.



# COMPANHIA DO METROPOL

*Planejamento Estratégico 2014-2020: um processo de revisão do planejamento estratégico atualizou a missão e visão do Metrô de São Paulo, reforçando a importância da expansão da rede e a necessidade de um foco maior no cliente.*

A photograph of a modern, multi-level transit station. The image shows several escalators and walkways with people in motion, creating a sense of activity and movement. The architecture features clean lines, concrete walls, and a grid-patterned ceiling with recessed lighting. The overall atmosphere is one of a busy, contemporary urban environment.

# ITANO DE SÃO PAULO



# EMPRESA DE ECONOMIA MISTA VINCULADA AO GOVERNO DE SÃO PAULO

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 6.988/66. Tem uma equipe de 9.612 empregados registrados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, além de serviços contratados em apoio às atividades de limpeza, manutenção de jardins, vigilância etc.

A companhia tem o Governo do Estado de São Paulo como acionista majoritário e segue as diretrizes para o setor de transportes metropolitanos definidas pela Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo – STM. Em 31 de dezembro de 2014, a participação acionária da Fazenda do Estado era de 96,13%; a da Prefeitura, de 3,81%; e a dos demais acionistas, 0,06%. Em 2014, não foram realizadas mudanças significativas na estrutura organizacional e operacional, assim como não houve nenhuma alteração acionária no período.

A empresa está submetida à legislação que define regras para a prática pública, como a Lei Federal 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 aos impactos ambientais.



# REDE METROVIÁRIA

## METRÔ DE SÃO PAULO E EMPRESAS PRIVADAS

A Companhia do Metropolitano de São Paulo tem a responsabilidade de planejar a rede metroviária e conceber os projetos de engenharia, arquitetura e sistemas para a implantação de linhas de metrô e monotrilho e de operar e manter o sistema de transporte público metroviário.

A rede metroviária atual em São Paulo é composta por cinco linhas, 66 estações e 75,1 quilômetros de extensão. A rede operada pelo Metrô de São Paulo é composta pelas linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás, com 59 estações distribuídas em 66,2 quilômetros de extensão. Atualmente, apenas a Linha 4-Amarela é operada em regime de concessão privada pela empresa ViaQuatro.

No processo de concessão privada das linhas, o Metrô de São Paulo, enquanto responsável pelo planejamento da rede, elabora estudos de traçado das linhas e fornece subsídios técnicos para o desenvolvimento dos processos licitatórios para a Parceria Público-Privada viabilizada

pela Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo – STM. A concessão das linhas é monitorada no âmbito dessa secretaria de governo, pela Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões de Serviços Públicos dos Sistemas de Transportes de Passageiros – CMCP, instituída pelo Decreto 51.308/2006. A CMCP tem, entre outras atribuições, a de acompanhar a execução dos contratos outorgados à iniciativa privada, definir critérios de monitoramento e fiscalização, promover a revisão periódica dos padrões técnicos de desempenho na prestação dos serviços, prevenir e reprimir infrações aos direitos dos usuários e analisar a gestão econômico-financeira dos contratos celebrados.

Além da Linha 4-Amarela de Luz a Vila Sônia (fase 1 e fase 2) e Taboão da Serra (fase 3), o governo concedeu à iniciativa privada a Linha 6-Laranja de Brasilândia a São Joaquim; Linha 18-Bronze de Tamanduateí ao Paço Municipal, em São Bernardo do Campo.

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 – SPTTrans 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 tem estações integradas com terminais rodoviários nas estações Tietê, Jabaquara e Palmeiras-Barra Funda e com estacionamentos de automóveis.

Com a expansão da rede metroviária ligando a capital a municípios da região metropolitana, a participação do Metrô de São Paulo nas viagens realizadas por transporte coletivo na Região Metropolitana de São Paulo – RMSP irá ampliar. Em 2014, o Metrô de São Paulo foi responsável por 16,6% das viagens na RMSP.

QUADRO 1

	PASSAGEIROS [MILHÕES]	PARTICIPAÇÃO [%]
<b>TRANSPORTE SOBRE TRILHOS</b>	<b>2.137,7</b>	<b>31,9</b>
Metrô de São Paulo <sup>[3]</sup>	1.110,4	16,6
ViaQuatro <sup>[4]</sup>	194,4	2,9
Trem metropolitano – CPTM	832,9	12,4
<b>TRANSPORTE SOBRE PNEUS</b>	<b>4.557,0</b>	<b>68,1</b>
Município de São Paulo	2.915,2	43,6
Subsistema estrutural (ônibus comum)	1.650,4	24,7
Subsistema local (bairro a bairro e lotação)	1.264,8	18,9
Ônibus intermunicipal – EMTU	568,9	8,5
Aeroporto e corredor (trólebus e diesel)	92,2	1,4
Empresas particulares	476,7	7,1
Ônibus – outros municípios	1.072,9	16,0
<b>Total</b>	<b>6.694,7</b>	<b>100,0</b>

<sup>[1]</sup> Inclui transferência e gratuitos. Não inclui ônibus escolar e fretamento.

<sup>[2]</sup> Os totais podem ser ligeiramente diferentes da soma das partes, em razão de arredondamento.

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

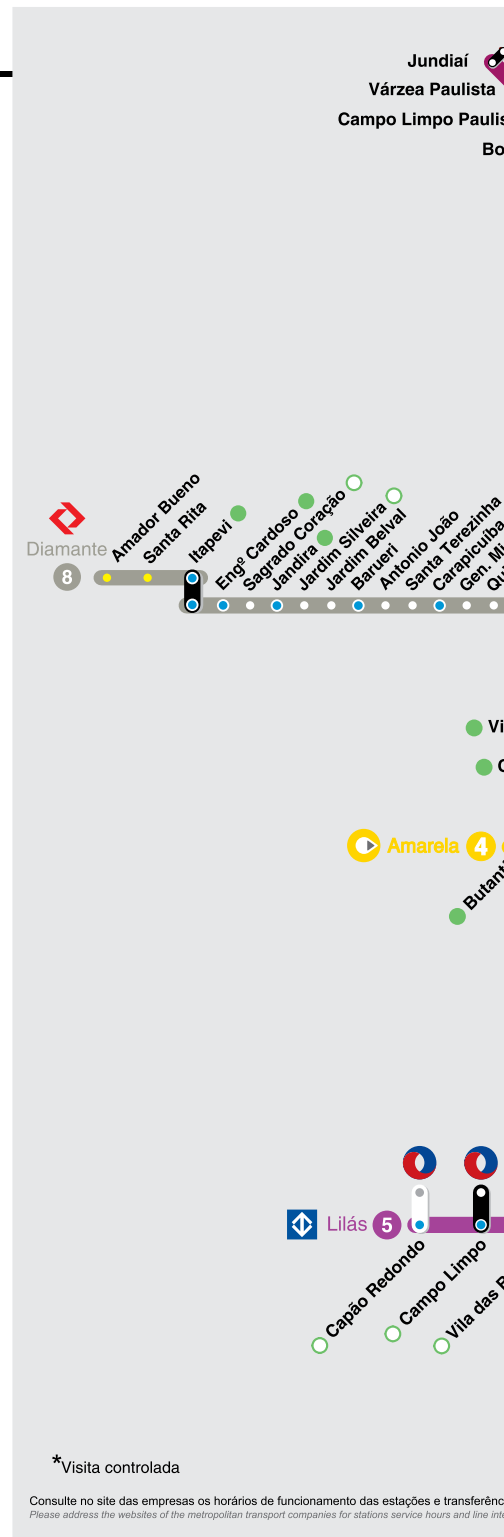
<sup>[4]</sup> Dados informados pela Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões de Serviços Públicos dos Sistemas de Transportes de Passageiros – CMCP.

# MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO

GRI 2.3, 2.7



A Companhia do Metropolitano de São Paulo tem a responsabilidade de planejar a rede metroviária e conceber os projetos de engenharia, arquitetura e sistemas para a implantação de linhas de metrô e monotrilho e de operar e manter o sistema de transporte público metroviário das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás.





linhas entre linhas.  
interchange information.

	<b>Linha 10 - Turquesa</b> Line 10-Turquoise	CPTM
	<b>Linha 11 - Coral</b> Line 11-Coral	CPTM
	<b>Linha 11 - Coral - Expresso Leste</b> Line 11-Coral - East Express	CPTM
	<b>Linha 12 - Safira</b> Line 12-Sapphire	CPTM
	<b>Linha 15 - Prata</b> Line 15-Silver	METRÔ
	<b>Expresso Turístico</b> Touristic Express	CPTM
	<b>Ponte ORCA - tarifada</b> Orca Shuttle Service	EMTU
	<b>Ponte ORCA - tarifada</b> Orca Shuttle Service	EMTU

	<b>Corredor Metropolitano de Ônibus ABD</b> ABD Metropolitan Bus Corridor	EMTU	
	<b>Terminal Metropolitano de Ônibus</b> Metropolitan Bus Terminal		
	<b>Estação</b> Station		<b>Estações com elevador</b> Station with elevator
	<b>Integração - gratuita</b> Integration - Free Interchange		<b>Acesso livre</b> Free access
	<b>Integração - tarifada</b> Integration - Paid Interchange		
	<b>Integração - gratuita: Horário Especial</b> (veja no site: METRÔ/CPTM) Integration - Free Interchange during off-peak hours (see website: METRÔ/CPTM)		
	<b>Terminal Rodoviário</b> Road Terminal		
	<b>Bicicletário</b> Bike Parking Terminal		<b>Paraciclos</b> Bike Attaching Post

	<b>Bicicletário com empréstimo de bicicleta</b> Bike Parking & Rental Terminal
	<b>Estacionamento de Carro Integrado</b> Integrated Car Parking
	<b>Estacionamento de Carro Integrado/ Paraciclos</b> Integrated Car Parking/ Bike Attaching Post
Informações úteis Useful Information	
CPTM	<a href="http://www.cptm.sp.gov.br">www.cptm.sp.gov.br</a> 0800 055 0121
EMTU	<a href="http://www.emtu.sp.gov.br">www.emtu.sp.gov.br</a> 0800 724 0555
METRÔ	<a href="http://www.metro.sp.gov.br">www.metro.sp.gov.br</a> 0800 770 7722
VIAQUATRO	<a href="http://www.viaquatro.com.br">www.viaquatro.com.br</a> 0800 770 7100

# PRINCIPAIS RESULTADOS



## *Acionista majoritário*

Governo do Estado de São Paulo



## *Passageiros*

**3,8 milhões** de passageiros transportados/dia útil

**1,110 bilhão** de passageiros transportados/ano



## *Rede em operação pelo Metrô de São Paulo*

**66,2 quilômetros** de linhas

**59 estações**

**4 linhas**



## *Rede metroviária em obras*

**3,8 km = 4 estações** [ Linha 4-Amarela / Butantã-Vila Sônia ]

**10,9 km = 10 estações** [ Linha 5-Lilás / Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin ]

**23,2 km = 16 estações** [ Linha 15-Prata / Oratório-Hospital Cidade Tiradentes ]

**17,7 km = 18 estações** [ Linha 17-Ouro / Jabaquara-Morumbi ]



## *Obras a iniciar*

**14,4 km = 13 estações** [ Linha 2-Verde / Vila Prudente-Dutra ]

**15,9 km = 15 estações** [ Linha 6-Laranja / Brasilândia-São Joaquim ]

**15,7 km = 13 estações** [ Linha 18-Bronze / Tamanduateí-Djalma Dutra ]

GRI 1.2

/2014

**Frota patrimonial [ 150 trens ]****Empregados [ 9.612 ]****Receita não tarifária [ R\$ 181,45 milhões ]****Receita operacional líquida [ R\$ 2,24 bilhões ]****Lucro do exercício [ R\$ 86,8 milhões ]****Patrimônio líquido [ R\$ 24,10 bilhões ]****Valor adicionado total distribuído [ R\$ 1,33 bilhão ]****Benefício social**Total: **R\$ 9,3 bilhões/ano**Redução de tempo de viagens: **R\$ 5,82 bilhões**Redução do custo operacional (ônibus, auto, moto): **R\$ 1,95 bilhão**Redução de consumo de combustível: **R\$ 1,05 bilhão**Redução do custo com acidentes: **R\$ 275 milhões**Redução de emissão de poluentes: **R\$ 118 milhões**Redução do custo de manutenção e operação de vias: **R\$ 59 milhões**



# RECEITAS

GRI 1.2, EC9

*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 terminais urbanos, comercialização e gerenciamento de terrenos da companhia e de empreendimentos associados, tais como shopping centers.*







# TARIFAS / BILHETES

## 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. Em 2014, o valor da tarifa unitária se manteve em R\$ 3,00.*

## Bilhetes

BILHETE ÚNICO COMUM E  
VALE-TRANSPORTE INTEGRADO

MADRUGADOR E MADRUGADOR INTEGRADO

DA HORA E DA HORA INTEGRADO

FIDELIDADE

LAZER

### Outras integrações

BILHETE ÔNIBUS METROPOLITANO – BOM:  
INTEGRAÇÃO COM ÔNIBUS INTERMUNICIPAL

INTEGRAÇÃO GRATUITA COM  
ÔNIBUS MUNICIPAL DE SÃO PAULO

INTEGRAÇÃO LIVRE ENTRE METRÔ  
E TRENS METROPOLITANOS DA CPTM

INTEGRAÇÃO ENTRE METRÔ E  
ESTACIONAMENTO DE AUTOMÓVEIS

TARIFAS TEMPORAIS

MENSAL COMUM



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.

Válido para usuários do Bilhete Único que ingressam no Metrô de São Paulo das 4h40 às 6h14. Não é necessário adquirir outro bilhete, o benefício é automático dentro do Bilhete Único.

Redução de mais de 16% na tarifa cobrada no caso do Madrugador e de quase 30% para a do Madrugador Integrado cobrada em relação a uma viagem de metrô e uma de ônibus.

A partir de 2012, esse benefício se ampliou para o Bilhete Único Vale-Transporte.

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.

Não é necessário adquirir outro bilhete, o benefício é automático dentro do Bilhete Único.

Da Hora Integrado: redução de 9,4% da tarifa do Bilhete Único Integrado (metrô e ônibus MSP).

Ambos podem ser usados no Vale-Transporte.

Válido para usuários cativos do Metrô de São Paulo.

Redução de 7% a 15% em relação à tarifa unitária.

Um mesmo cartão eletrônico pode ser carregado com 8, 20 ou 50 viagens.

Cartão eletrônico carregado com 10 viagens.

Redução de mais de 16% em relação à tarifa unitária.

Utilização entre as 18h do sábado e o encerramento da operação do domingo; durante toda a operação comercial nos feriados nacionais e estaduais de São Paulo.

Uso exclusivo no Metrô de São Paulo e nos trens metropolitanos da CPTM.

Integração do Metrô de São Paulo com ônibus da EMTU.

Integração gratuita nas estações Capão Redondo e Campo Limpo. Nas demais estações, com o uso do cartão BOM, há redução de R\$ 1,35 no segundo modal.

Em qualquer estação (exceto algumas da Linha 4-Amarela) o BOM pode ser usado como meio de pagamento, mesmo não sendo integrado.

No caso de utilização somente como meio de pagamento sem integração, o valor é a tarifa unitária (R\$ 3,00, valor vigente em 2014).

Válido apenas no sentido metrô-ônibus no terminal de ônibus da Estação Largo Treze, da Linha 5-Lilás, entre 9h e 10h.

Integração gratuita.

Transferência nas estações Brás, Luz, Barra Funda, Santo Amaro e Tamanduateí; em Corinthians-Itaquera e Tatuapé, nos dias úteis entre 10h e 17h e das 20h até 0h; aos sábados, a partir das 15h; e domingo e feriado, durante todo o dia.

Transferência livre e gratuita.

Cartão E-Fácil: estacionamentos nas estações Santos-Imigrantes, Brás, Bresser-Moooca, Corinthians-Itaquera.

O valor pago pelo estacionamento inclui concessão de duas viagens no sistema metroviário.

Viagens nos ônibus municipais da capital, no metrô e no trem por um período de tempo a partir da primeira utilização.

Uso ilimitado. Em um mesmo cartão do Bilhete Único é possível recarregar várias modalidades.

Válido somente em um modal – trilhos ou ônibus – por 31 dias consecutivos.

Atrativo para quem usa mais de 46 viagens por mês em um único modal; usuário constante no dia útil e fim de semana.

Valor: R\$ 140,00



# TARIFAS / BILHETES

## *Bilhetes*

MENSAL VALE-TRANSPORTE

MENSAL ESCOLAR

MENSAL INTEGRADO

MENSAL INTEGRADO VALE-TRANSPORTE

MENSAL INTEGRADO ESCOLAR

SEMANAL COMUM

SEMANAL VALE-TRANSPORTE

SEMANAL ESCOLAR

SEMANAL COMUM SEM CADASTRO

SEMANAL INTEGRADO

SEMANAL INTEGRADO VALE-TRANSPORTE

SEMANAL INTEGRADO ESCOLAR

SEMANAL INTEGRADO SEM CADASTRO

24 HORAS COMUM

24 HORAS VALE-TRANSPORTE

## Características

## Benefício/Tarifa R\$

Válido para trabalhador registrado que utiliza os modais – trilhos e ônibus – sob a mesma legislação do Vale-Transporte. Válido por 31 dias consecutivos.

Interessante para trabalhadores que prestam serviço externo, na área de entrega e serviços de escritório e bancos.

Valor: R\$ 140,00

Com 50% de redução nos valores do Mensal Comum.

Valor: R\$ 70,00

Viagens e integrações ilimitadas nos ônibus, metrô e trem. Válido por 31 dias consecutivos.

Interessante para quem usa mais de 49 viagens integradas (trilho e ônibus municipal da capital).

Valor: R\$ 230,00

Válido para trabalhador registrado que utiliza os modais – trilhos e ônibus – sob a mesma legislação do Vale-Transporte. Válido por 31 dias consecutivos

Valor: R\$ 230,00

Com 50% de redução nos valores do Mensal Comum de cada modal. Não há 50% de redução no Mensal Integrado.

Valor: R\$ 140,00

Válido por 31 dias consecutivos.

Válido para usuário que somente utiliza um modal – trilhos ou ônibus por sete dias consecutivos.

Valor: R\$ 38,00

Válido para trabalhador registrado que somente utiliza um modal – trilhos ou ônibus – sob a mesma legislação do Vale-Transporte por sete dias consecutivos.

Valor: R\$ 38,00

Dentro das regras da aquisição de passes escolares, permite ao usuário realizar viagens ilimitadas de metrô e trem por sete dias consecutivos.

Valor: R\$ 19,00

Tem o mesmo formato do Semanal Comum, porém este não precisa de cadastro prévio para utilização. Válido por sete dias consecutivos.

Valor: R\$ 48,00

Permite ao usuário realizar viagens e integrações ilimitadas nos ônibus municipais de São Paulo, metrô e trem. Válido por sete dias consecutivos.

Valor: R\$ 60,00

Permite ao usuário realizar viagens e integrações ilimitadas nos ônibus municipal de São Paulo, metrô e trem, sob a mesma legislação do Vale-Transporte. Válido por sete dias consecutivos.

Valor: R\$ 60,00

Dentro das regras da aquisição de passes escolares, permite ao usuário realizar viagens ilimitadas de ônibus municipal de São Paulo, metrô e trem.

Valor: R\$ 38,00

Com 50% de redução nos valores do Semanal Comum de cada modal. Não há 50% de redução no Semanal Integrado.

Válido por sete dias consecutivos.

Tem o mesmo formato do Semanal Integrado, porém este não precisa de cadastro prévio para utilização. Válido por sete dias consecutivos.

Valor: R\$ 75,00

Válido para usuário que somente utiliza um modal – trilhos ou ônibus – por 24 horas consecutivas.

Valor: R\$ 10,00

Válido para trabalhador registrado que somente utiliza um modal – trilhos ou ônibus – sob a mesma legislação do Vale-Transporte por 24 horas consecutivas.

Valor: R\$ 10,00



# TARIFAS / BILHETES

## *Bilhetes*

24 HORAS ESCOLAR

24 HORAS COMUM SEM CADASTRO

24 HORAS INTEGRADO

24 HORAS INTEGRADO VALE-TRANSPORTE

24 HORAS INTEGRADO ESCOLAR

24 HORAS INTEGRADO SEM CADASTRO

## *Gratuidades*

ESTUDANTES

IDOSOS

DESEMPREGADOS

PORTADORES DE DEFICIÊNCIAS

POLICIAIS MILITARES E GUARDA CIVIL  
METROPOLITANA

OFICIAIS DE JUSTIÇA

## Características

## Benefício/Tarifa R\$

Dentro das regras da aquisição de passes escolares, permite ao usuário realizar viagens ilimitadas de metrô e trem durante 24 horas consecutivas.

Valor: R\$ 5,00

Tem o mesmo formato do bilhete 24 Horas Comum, porém este não precisa de cadastro prévio para utilização.

Valor: R\$ 15,00

Permite ao usuário realizar viagens e integrações ilimitadas de ônibus municipal de São Paulo, metrô e trem durante 24 horas consecutivas.

Valor: R\$ 16,00

Permite ao usuário realizar viagens e integrações ilimitadas de ônibus municipal de São Paulo, metrô e trem, sob a mesma legislação do Vale-Transporte por 24 horas consecutivas.

Valor: R\$ 16,00

Dentro das regras da aquisição de passes escolares, permite ao usuário realizar viagens ilimitadas de ônibus municipal de São Paulo, metrô e trem.

Valor: R\$ 10,00

Com 50% de redução nos valores do bilhete 24 Horas Comum de cada modal. Não há 50% de redução no bilhete 24 Horas Integrado.

Válido por 24 horas consecutivas.

Tem o mesmo formato do bilhete 24 Horas Integrado, porém este não precisa de cadastro prévio para utilização.

Valor: R\$ 24,00

Válido por 24 horas consecutivas.

Decreto 11.309, de 12/9/1974.

Resolução STM-43, de 5/7/2006.

Isenção tarifária de 50% no valor da tarifa unitária.

Bilhete renovável a cada 180 dias.

Válido para pessoas com mais de 60 anos.

Decreto 60.595, de 2/7/2014.

Gratuidade total.

Bilhete válido por 90 dias.

Decreto 32.144, de 14/8/1990, alterado pela Resolução STM-25, de 28/3/2003.

Gratuidade total.

Renovável a cada 180 dias, apenas para aqueles com deficiência permanente.

Resolução STM-101, de 28/5/1992; Resolução STM-61, de 27/10/2006.

Gratuidade total.

Gratuidade para o acompanhante.

Resolução SNM-032, de 28/2/1985; Resolução SNM-150, de 8/10/1987.

Gratuidade total.

Válido no exercício da função, mediante ofício emitido pelo juiz responsável.

Gratuidade total.

O Metrô de São Paulo também renovou o compromisso com o futuro ao iniciar um novo planejamento estratégico para a companhia, no horizonte 2014-2020. A partir de estudos feitos com usuários e empregados da empresa, chegamos ao que resume a nossa missão de oferecer transporte de qualidade por meio de uma rede que está cada vez mais perto para levar as pessoas cada vez mais longe.

# Presidência

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO FISCAL

DIRETORIA DE ASSUNTOS CORPORATIVOS

DIRETORIA DE ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES

DIRETORIA DE FINANÇAS

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E EXPANSÃO  
DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

# GOVERNANÇA

GRI 1.2, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11

A companhia é administrada pelo Conselho de Administração e pela diretoria. O Conselho de Administração, composto por oito membros eleitos pela assembleia geral, em 2014, delibera de forma colegiada e é responsável pela gestão normativa da companhia. O mandato é unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição. O diretor-presidente do Metrô de São Paulo integra o conselho mediante eleição da assembleia geral.

A diretoria da empresa é composta por seis membros: diretor-presidente, diretor de finanças, diretor de assuntos corporativos, diretor de planejamento e expansão dos transportes metropolitanos, diretor de engenharia e construções e diretor de operações. É responsável pela gestão executiva e por submeter os resultados à aprovação do Conselho de Administração.

O Conselho Fiscal, de funcionamento permanente, foi composto por cinco membros efetivos, em 2014, e igual número de suplentes eleitos pela assembleia geral ordinária anual. A reeleição dos membros do Conselho Fiscal também é permitida, como a dos membros do Conselho de Administração. Entre as atribuições previstas em lei, tem a responsabilidade de se manifestar sobre os auditores independentes, preliminarmente ao Conselho de Administração, e acompanhar os trabalhos realizados.

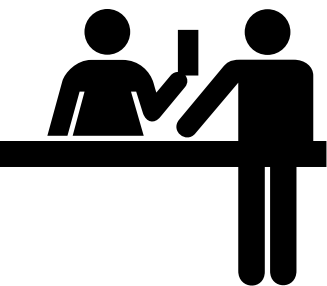
## O METRÔ DE SÃO PAULO POSSUI UMA COMISSÃO PERMANENTE DE ÉTICA E CONDUTA

A Comissão Permanente de Ética e Conduta foi criada com o objetivo de aprimorar continuamente a governança e os padrões éticos. É constituída por um representante de cada diretoria, indicado por ato do diretor-presidente, com a missão de zelar, orientar, esclarecer, recomendar e educar sobre as práticas definidas no Código de Ética e Conduta do Metrô de São Paulo.

Para apoiar os trabalhos da comissão, foi criado o canal de "Comunicação com a Comissão de Ética e de Conduta", pelo qual o empregado pode encaminhar denúncias de situações irregulares com a garantia de confidencialidade das informações. Além de melhorar a gestão dos empregados e dos negócios, a criação desse canal representa um passo importante do Metrô de São Paulo na busca pela transparência e melhoria da governança corporativa e reafirma os preceitos éticos de atuação da empresa.

SAIBA MAIS SOBRE A ESTRUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO

WWW.METRO.SP.GOV.BR/METRO/INSTITUCIONAL



# ÉTICA E CONDUTA

*O Código de Ética e Conduta do Metrô de São Paulo, revisado e aprovado em 2012, definiu um conjunto de princípios de ética, respeito às leis, transparência e interesse público que orientam a conduta da diretoria, dos empregados e de diversos públicos de interesse nas suas práticas, incluindo a atuação responsável em relação aos princípios da sustentabilidade. Os valores que norteiam as ações da companhia são: agilidade, comprometimento, confiança, ética (transparência, integridade, respeito e valorização das pessoas), respeito, simplicidade e senso de apropriação.*

**CONDUTA** [ EM RELAÇÃO AOS DIVERSOS PÚBLICOS COM OS QUAIS SE RELACIONA, O METRÔ DE SÃO PAULO ESTIMULA EM SUAS PRÁTICAS ]

## **Clientes**

- O atendimento com educação, respeito e presteza;
- A prestação do serviço com eficiência e segurança.

## **Sociedade**

- O desenvolvimento sustentável;
- O bom relacionamento;
- A valorização da cidadania;
- O acesso à informação.

## **Empregados**

- A atuação com responsabilidade social, econômica e ambiental;
- O zelo pela imagem, pelo patrimônio e pelos interesses da organização;
- O respeito à autoria intelectual;
- O respeito à diversidade;
- O respeito ao sigilo e à confidencialidade de informações estratégicas;
- A utilização dos recursos com responsabilidade.



# /2014

---

## ***Acionistas, órgãos reguladores e de controle***

- A lisura na prestação de contas;
- A agilidade no atendimento aos pedidos de informação.

---

## ***Fornecedores e prestadores de serviços***

- O relacionamento com imparcialidade, impessoalidade e igualdade;
- A seleção e contratação com base em critérios legais e técnicos.

---

## ***Demais modos de transporte***

- A atuação em conjunto para oferecer resultados eficazes à sociedade.

---

## ***Sindicatos e associações***

- O diálogo aberto, construtivo e respeitoso, buscando a conciliação de interesses.

---

## ***Imprensa***

- A informação com transparência, presteza e imparcialidade.

---

## ***Com base nessas condutas, o Metrô de São Paulo repudia:***

- A discriminação, o assédio e o constrangimento;
  - A prática ou ação que possa ser considerada inapropriada ou ilegal;
  - A corrupção;
  - O favorecimento;
  - A coerção.
-

# METRÔ DE SÃO PAULO

DESENVOLVIMENTO PARA O FUTURO

A companhia passa por um momento de transformação para alavancar o desenvolvimento e fazer frente aos desafios e às necessidades do futuro. O cenário que o setor de transportes urbano está vivendo vai além de planos e obras de expansão da rede e demanda maior de passageiros. A sociedade está em um processo de transformação, cada vez mais conectada e participativa,

exigindo revisão de processos na gestão das empresas.

Nesse contexto, em 2014, destaca-se o início de quatro ações estratégicas para esse processo: a revisão e construção do planejamento estratégico considerando o horizonte 2014-2020; a revisão dos processos de gestão; a implantação de Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP e o Programa Liderança & Resultados.

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

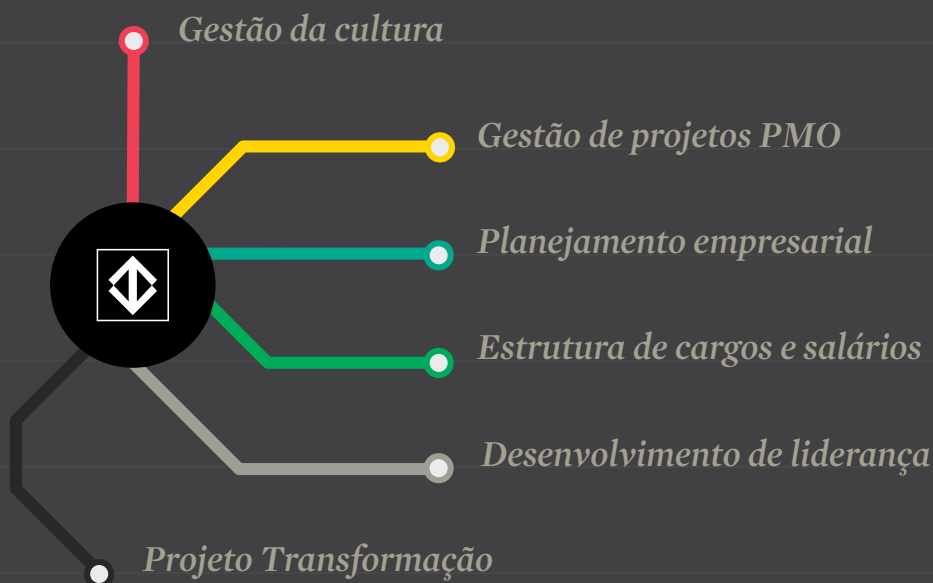
2014 - 2020

O Planejamento Estratégico 2014-2020, definido e elaborado com a participação de mais de 3.400 metroviários, foi criado para fortalecer a empresa e permitir a transformação organizacional e cultural. A elaboração do plano passou pelas etapas de diagnóstico, definição de foco, priorização de macroiniciativas, indicadores de

desempenho e construção do plano de ação. Em 2015, as equipes de governança serão treinadas para gerir o andamento das iniciativas do Planejamento Estratégico 2014-2020 por meio dos indicadores que orientarão as ações e os projetos na direção da excelência, na busca pelos melhores resultados.

## INICIATIVAS PRIORIZADAS

FOCO NO CLIENTE E NA NOSSA GENTE



# PLANEJAMENTO EMPRESARIAL

## GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS DE EXPANSÃO

Os empreendimentos de expansão se caracterizam como projetos complexos, em função do alto grau de incertezas decorrente de integração e interdependência de partes distintas, inovação, impactos sociais e ambientais, imediatismo e diversidade de partes interessadas. Em 2013, a companhia implantou o Escritório Corporativo de Gestão de Empreendimentos – PMO e lançou o Guia de Gestão dos Empreendimentos de Expansão, em que apresenta as práticas para gerir os empreendimentos, o Ciclo de Vida do Empreendimento (*road map*) e a estratégia de gestão dos empreendimentos. No guia foram estruturados e organizados os processos, as técnicas e as ferramentas para auxiliar gerentes de empreendimentos e membros de equipe no encaminhamento de ações e tomadas de decisões. Além disso, o guia contemplou um roteiro de capacitação para formação de profissionais na gestão de empreendimentos com a adoção de práticas, ferramentas, conhecimentos teóricos e metodológicos.

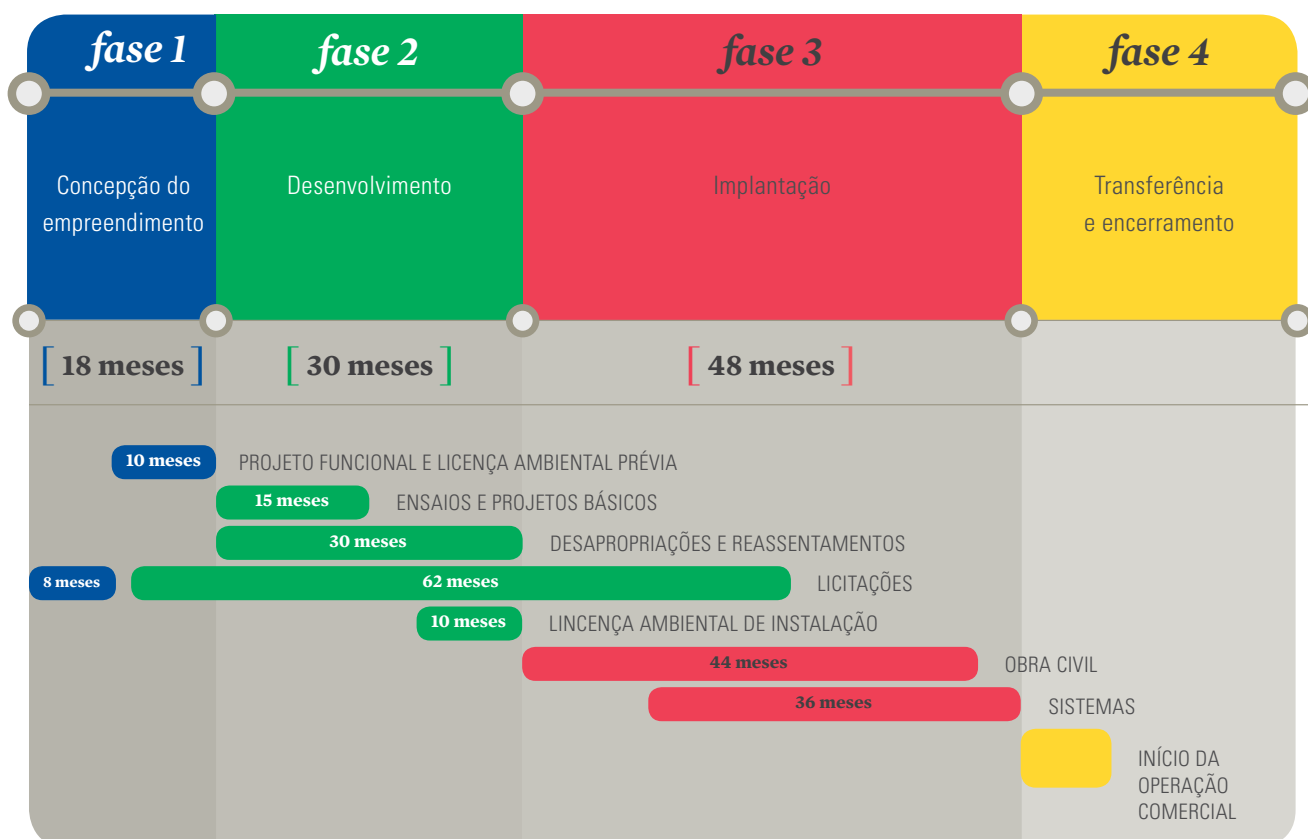
O Ciclo de Vida do Empreendimento (*road map*), que integra o guia, apresenta as fases e a duração média de cada uma delas, definidas com base no histórico de implantação de empreendimentos do Metrô de São Paulo. As fases definidas são: fase 1: concepção do

empreendimento; fase 2: desenvolvimento; fase 3: implantação; e fase 4: transferência e encerramento.

No acompanhamento dos empreendimentos de expansão em 2014, os resultados obtidos apresentaram duração próxima à estimativa de 48 meses prevista para a realização da fase 1: concepção do empreendimento e fase 2: desenvolvimento. Já o acompanhamento dos empreendimentos que se encontram na fase 3: implantação apontou a necessidade de inclusão de novas variáveis para o redimensionamento dos prazos no sentido de ampliar o tempo típico adotado para esta fase.

Um importante passo foi dado na implantação da metodologia de gestão de empreendimentos do Metrô de São Paulo. Os Termos de Abertura dos Empreendimentos, consolidados pelos gerentes dos empreendimentos e pelos gestores funcionais envolvidos, estabeleceram início e limites para os empreendimentos. O próximo processo a ser implantado é o controle integrado de mudanças. À medida que o empreendimento avança, é natural que ocorram mudanças no planejamento, uma vez que a elaboração e o detalhamento dos projetos ocorrem de forma progressiva. Alterações em diretrizes e projetos consolidados serão aprovadas mediante análise de impacto no orçamento, no cronograma, no escopo e nos riscos do empreendimento.

TEMPOS TÍPICOS DE UM EMPREENDIMENTO DE EXPANSÃO DO METRÔ DE SÃO PAULO



# FLUXOGRAMA DA EXPANSÃO

DE EMPREENDIMENTOS

## Concepção do empreendimento

[ 18 meses ]

## Desenvolvimento

[ 30 meses ]

RECURSOS FINANCEIROS

GPF, PMU

GCI, GCE, GPE,  
GCS, GEs, GPF

ESTIMATIVA  
INICIAL DE CUSTOS

[ Licitação ]

LAUDO MACRO GCI

PLANO DE AÇÃO  
REASSENTAMENTO CAC

CAC, GCI, GJU

[ Licitações ]

LEVANTAMENTO  
TOPOGRÁFICO CADASTRAL GCI

CADASTRO VIÁRIO E  
ALINHAMENTO PREDIAL GCI

PROCESSO DESAPROPRIATÓRIO  
E DE REASSENTAMENTO

DUP E AJUIZAMENTOS GJU

30

[ Licitação ]

PROJETO FUNCIONAL GPI

GPI

ELABORAÇÃO  
PROJETO FUNCIONAL 10

AUDIÊNCIA  
PÚBLICA  
(FUNCIONAL /  
TÉCNICA) GCI

EIA – RIMA GMS

LICENÇA PRÉVIA  
LAP/LP GMS

LICENÇA DE INSTALAÇÃO  
LAI/LI GMS

[ Licitações ]

EIA – RIMA GMS

AValiação AMBIENTAL GMS

DIAGNÓSTICO ARQUEOLÓGICO GMS

GMS

AUDIÊNCIA  
PÚBLICA  
AMBIENTAL

[ Licitações ]

INSTRUMENTAÇÃO GEOTÉCNICA GCI

PROJETO EXECUTIVO DE OBRA CIVIL GCI

[ Licitações ]

SONDAGEM /  
ENSAIOS GEOTÉCNICOS GCI

LEVANTAMENTO  
TOPOGRÁFICO E ALTIMÉTRICO GCI

CADASTRO REDES /  
SERVIÇO PÚBLICO GCI

GCI

ELABORAÇÃO  
PROJETO  
BÁSICO CIVIL 9

LICITAÇÃO OBRA CIVIL  
(NACIONAL) 10

[ Licitações ]

SUPERVISÃO GEs

GERENCIAMENTO GEs

DESVIOS DE TRÁFEGO GEs

[ Licitações ]

PROJETO BÁSICO CIVIL GCI

ENSAIOS RUÍDOS / VIBRAÇÕES GCI

PROJETO BÁSICO  
VIA PERMANENTE GCI

[ Licitações ]

PROJETOS BÁSICOS  
SISTEMAS DE ALIMENTAÇÃO  
ELÉTRICA E AUXILIARES GCS

PROJETO BÁSICO  
TELECOMUNICAÇÕES GCS

PROJETO BÁSICO  
SINALIZAÇÃO / CONTROLE GCS

ELABORAÇÃO  
PROJETOS  
BÁSICOS  
SISTEMAS 9/10

PMO (GPM)

PLANEJAMENTO  
GERAL

PMO (GPM)

MÉTODO E  
PROCESSOS

APROVAÇÃO DE  
CRONOGRAMAS

ESPECIFICAÇÕES  
MATERIAL RODANTE GCS

9/10

GE – GERENTE DO EMPREENDIMENTO



## Implantação

[ 48 meses ]

## Transferência e encerramento

**PMO (GPM)**  
 ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DO DESEMPENHO  
 GESTÃO DE MUDANÇAS / RISCOS  
 REPORTE DO DESEMPENHO (INTERNO E EXTERNO)

**GMS**  
 LICENÇA DE OPERAÇÃO  
**LAO/LO**

**GCI, GCS, GLG, GMS, GMT/GOP, GIS, Supervisora, GCP/GJU/GCE (Aditivo), GRH, Gerenciadora**

ELABORAÇÃO PROJETO EXECUTIVO CIVIL

OBRAS CIVIS

48

OPERAÇÃO  
 COMERCIAL

**GIS, GEs**  
 LICITAÇÃO SISTEMAS  
 (NACIONAL) 10

(INTERNACIONAL) 10/11

[ Licitações ]

SISTEMAS DE ALIMENTAÇÃO  
 ELÉTRICA E AUXILIARES **GIS, GEs**

TELECOMUNICAÇÕES **GIS, GEs**

SINALIZAÇÃO E CONTROLE **GIS, GEs**

ANÁLISE DE SEGURANÇA **GIS, GEs**

GERENCIAMENTO **GIS, GEs**

SUPERVISÃO **GIS, GEs**

[ Licitação internacional ]

MATERIAL RODANTE **GCS**  
 10/11

**GCS**  
 PROJETO / FABRICAÇÃO / ENTREGA / TESTES  
 24

TESTES INTEGRADOS

SISTEMAS

PROJETO EXECUTIVO / FABRICAÇÃO / MONTAGEM / TESTES

36

# SOLUÇÃO INTEGRADA

## DE GESTÃO EMPRESARIAL - SAP

Outra iniciativa priorizada é a implantação de Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP, com o objetivo de integrar processos, sistemas, pessoas e gestão empresarial como um todo. Com previsão de conclusão em 2016, o Projeto Transformação, como foi chamada a iniciativa, contempla a revisão das metodologias gerenciais, capacitação dos empregados para atuar no novo modelo,

implementação do sistema e gestão dos impactos gerados pelo projeto.

Cerca de 200 gestores e empregados e 80 profissionais da empresa contratada estão envolvidos na implantação do SAP nas áreas de Finanças & Controladoria, Compras, Suprimentos e Inventário, Receitas Não Tarifárias, Planejamento Orçamentário, Manutenção, Gestão de Projetos e Gestão de Ativos Fixos.

# SISTEMAS DE GESTÃO

## 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 ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, de acordo com auditoria realizada pelo organismo certificador credenciado (BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda.), em 2014.

Todos os sistemas se subordinam a uma única política –

Política Integrada de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional – e têm procedimentos unificados para diversos requisitos que são comuns às três normas. Para assegurar o adequado gerenciamento dos sistemas, o Metrô de São Paulo define responsabilidades nas áreas funcionais e mantém, paralelamente, uma estrutura matricial, que gerencia interdependências e garante a integração entre os sistemas.

### QUADRO 2

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>[5]</sup> .
Segurança e Saúde Ocupacional (OHSAS 18001)	Perigos e riscos associados à atividade laboral de todos os empregados.

<sup>[5]</sup> Os impactos associados à expansão da rede são gerenciados pelos programas de controle e compensação decorrentes do processo de licenciamento ambiental.



## ***Sistema de Gestão da Qualidade***

---

Os sistemas de qualidade implantados na empresa têm certificados distintos, mas são interligados por meio da cadeia de processos internos. O sistema da operação estabelece 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 buscando alcançar o desempenho desejado.

## ***Sistema de Gestão Ambiental***

---

O Sistema de Gestão Ambiental, implementado desde 2008, tem o propósito de melhorar continuamente a gestão dos aspectos ambientais decorrentes de processos e serviços e manter a conformidade com os requisitos legais e normativos. Foram definidos objetivos ambientais voltados aos aspectos significativos, bem como aqueles que poderiam contribuir com a conscientização de toda a população metroviária, como no caso da redução do consumo de papel.

De 2008 a 2014, houve redução de 23% no consumo de papel A4 por empregado, mesmo em um período de ampliação da rede metroviária e modernização de sistemas. Além disso, foram implementadas ações de melhoria nas dependências da empresa, com utilização de lâmpadas de menor consumo e maior eficiência energética, bem como ações voltadas à redução do consumo de água em prédios administrativos, estações e pátios.

### OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL – SGA EM 2014:

---

- 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.

Os resultados de 2014 atestam a eficácia desse sistema: nenhuma não conformidade em relação à ISO 14001 foi observada pelo organismo certificador credenciado (BSI Brasil Sistemas de Gestão Ltda.) na auditoria realizada em abril de 2014. Também não houve nenhuma atuação de organismo regulamentador.

## ***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.

# DIRETRIZES DE MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

GRI 4.8





*A expansão da rede de transporte metropolitano tem como diretriz principal ligar a metrópole de São Paulo a outros conglomerados urbanos, contemplando a integração de modos motorizados públicos e não motorizados e a busca por novas soluções tecnológicas para promover a mobilidade sustentável nas cidades da Região Metropolitana de São Paulo.*

*Isso significa, 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 pilares da sustentabilidade em termos econômico, ambiental, social e urbano, o Metrô de São Paulo segue no objetivo de oferecer transporte público com qualidade e soluções tecnológicas sustentáveis para atender a demanda da sociedade por mobilidade, qualificando o espaço urbano e o meio ambiente e preservando o patrimônio histórico e cultural das áreas em que é implantada a rede metroviária.*

## **Econômicas**

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

## **Sociais**

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

## **Ambientais**

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

## **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





Embarque / Boarding  
← Vila Prudente

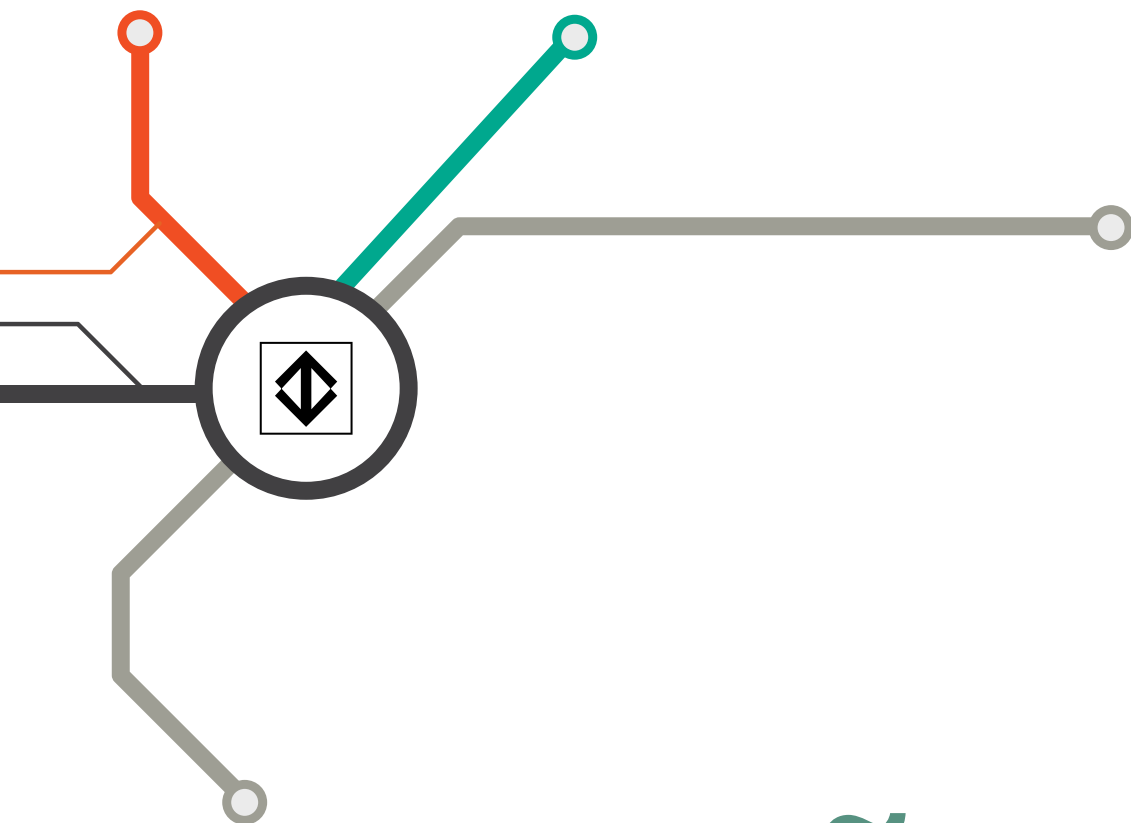




Boarding / Embarque

V. Madalena →

*No planejamento da rede de transporte metropolitano, o Metrô de São Paulo tem hoje um desafio a mais ao desenhar a metrópole do futuro considerando as principais rotas ou deslocamentos da população, o perfil das pessoas e aspectos da configuração urbana.*



# EXPANSÃO DA REDE

GRI 1.2, EC8, EC9

## NOVOS DESAFIOS

PARA O PLANEJAMENTO DA REDE DE TRANSPORTE METROPOLITANO

No planejamento da rede de transporte metropolitano, o Metrô de São Paulo tem hoje um desafio a mais ao desenhar a metrópole do futuro considerando as principais rotas ou deslocamentos da população, o perfil das pessoas e aspectos da configuração urbana.

O método e os estudos para a construção da rede continuam válidos e envolvem pesquisas, modelos matemáticos e

acompanhamento das mudanças socioterritoriais. Entretanto, nesse processo algumas variáveis têm demandado uma análise apurada e uma atenção maior, em vista de mudanças socioeconômicas e ambientais expressivas que estão ocorrendo, mais aceleradamente, na configuração urbana, no processo de tomada de decisões e no comportamento do usuário.



## Objetivos do plano de transporte metropolitano

# O DESENHO

## DA REDE DE TRANSPORTE METROPOLITANO

O cenário normativo vigente e o diagnóstico socioeconômico, urbano e da mobilidade existente são o ponto de partida do desenho da rede de transporte metropolitano. Isso significa estar de acordo com os planos do Governo do Estado, especificamente o Plano Plurianual – PPA, com planos integrados de transporte, políticas tarifárias e diretrizes de investimento.

Na definição da rede são contempladas ainda as diretrizes, ou o desejo de cidade a ser alcançada, definido pelos planos diretores urbanos da região em que ela se inserirá. A partir disso, definem-se os objetivos do desenho da rede.

A definição desses objetivos está atrelada a uma série de estudos específicos e a uma grande base de dados, em que se destacam as pesquisas origem e destino, realizadas de dez em dez anos, com aferições na metade desses períodos. Tais estudos delineiam o perfil do usuário, a configuração urbana física, demográfica, social e ambiental, os desejos de viagem e outras informações que levam aos estudos de novas ligações metropolitanas. A montagem de uma rede envolve estudos complexos, destacando-se três áreas fundamentais:

### PESQUISAS

- ODs decenais e aferições nos intervalos;
- Outras pesquisas específicas;
- Modelos de interpretação de informações sobre população, renda, emprego, educação, perfil e comportamento do usuário, uso e ocupação do solo, planos diretores urbanos, mercado imobiliário etc.

### MODELOS MATEMÁTICOS

- Modelo de simulação e projeção de demanda;
- Modelo de cálculo de benefícios sociais;
- Modelos de uso e ocupação do solo;
- Modelo de fluxos;
- Análises multicritério;
- Teoria de grafos (conectividade e utilidade da rede).

### ACOMPANHAMENTO DAS MUDANÇAS SOCIOTERRITORIAIS

- Mudanças urbanas diversas;
- Mudanças nos dados socioeconômicos e ambientais;
- Implicações das mudanças na rede proposta e no futuro da rede.

#### ESTRUTURAÇÃO DA REDE

Ligações diretas entre áreas populosas e polos de emprego e subcentros regionais;

Mais pontos de conexão de rede;

Arcos perimetrais.

#### REESTRUTURAÇÃO DO TRANSPORTE COLETIVO

Rede integrada de transporte metropolitano;

Redução do tráfego de ônibus e autos;

Equilíbrio no carregamento das redes;

Novos pontos de integração intermodal.

#### CONDIÇÕES CONSTRUTIVAS E OPERACIONAIS

Inserção do metrô nos planos viários;

Conciliação da extensão das linhas com requisitos operacionais.

#### DESENVOLVIMENTO URBANO E RECUPERAÇÃO

Harmonia com diretrizes e planos diretores municipais;

Ampliação da acessibilidade;

Redução do tempo de viagem;

Melhoria na qualidade ambiental.

#### EQUALIZAÇÃO SOCIOTERRITORIAL

Atendimento a áreas carentes de transporte e segregadas por barreiras físicas e institucionais;

Ampliação da abrangência espacial da rede.

# PLANEJAR A REDE HOJE

MUDANÇAS NO DESENHO DA CIDADE, PERFIL DE USUÁRIOS E PADRÃO DE MOBILIDADE



## Planejamento

### CONFIGURAÇÃO URBANA

Planos diretores × planos de transporte;  
Novos instrumentos de normatização;  
Cidades compactas ou espraiadas.

### DEMOCRATIZAÇÃO NO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÕES

Mais atores no processo;  
Participação mais intensa da população por meio de redes sociais.

### O NOVO USUÁRIO

Mudanças nos hábitos e comportamentos;  
Mudanças na distribuição de renda, educação, habitação.

## Os instrumentos urbanísticos e os investimentos em transportes

Institucionalmente, todas as cidades da RMSP devem ter planos diretores que definam a estrutura urbana do futuro. Tais normativas devem compor a cidade que queremos e ser consideradas na construção da rede. Mas é preciso levar em conta que a “cidade” de um plano de transporte metropolitano não é um município apenas, mas vários, que formam uma região. Assim, os diversos planos diretores precisam ser conciliados para a montagem da “cidade” no nível metropolitano. Surge, ainda, o desafio de considerar, no estudo da rede, as defasagens entre instrumentos urbanos e planos de investimento em transporte.

Um plano diretor é efetivo, geralmente, por um período de dez anos, após o qual é atualizado, lançando novas bases para o ordenamento de uso e ocupação do solo e instrumentos urbanísticos. De acordo ou não com o plano diretor vigente, o uso e a ocupação do solo mudam constantemente, modificando especialmente as áreas urbanas ainda não consolidadas. Já um plano de transporte é feito, geralmente, para vinte anos e sofre atualizações constantes, de acordo com cenários intermediários concernentes à programação dos investimentos. No entanto, qualquer que seja o tempo de planejamento e construção de uma linha de metrô, esta pode durar um século, sem modificação do traçado, tornando-se um componente urbano fixo em qualquer empreendimento que se queira implantar.

Apesar dessas defasagens, avançam as tentativas de compatibilizar planos diretores, de uso e ocupação do solo e de transportes. O atual Plano Diretor Estratégico da PMSp, por exemplo, considera a rede de transporte como estruturadora do desenvolvimento urbano e busca criar áreas com maior equilíbrio entre população residente e emprego. Em conformidade com esse cenário, a rede de transporte busca sair do modelo de atendimento apenas dos deslocamentos pendulares.

Assim, resumidamente, os pontos cruciais para a atividade de planejar hoje são: i) partir de uma visão compartilhada sobre a metrópole do futuro com os agentes públicos envolvidos; ii) considerar toda a RMSP e todos os modos de transporte e a gestão de todo o

sistema; iii) estabelecer cronogramas de investimentos compatíveis com a disponibilidade de recursos e o tempo de execução; iv) calcular retornos financeiros e sociais; v) construir indicadores para o monitoramento do plano. Exemplos recentes desse processo de planejamento são o Plano Integrado de Transportes Urbanos – Pitu 2020 e Pitu 2025 e a Atualização da Rede Metropolitana de Alta e Média Capacidade na RMSP 2030, em vigor.

## Mudanças nas formas de assentamentos urbanos

O metrô continua sendo um fator importante para o mercado imobiliário, por razões ampliadas: por ser uma alternativa segura, barata e rápida de deslocamento, constitui item importante na escolha do imóvel pelos potenciais compradores. Além dessa razão básica, a presença do metrô gera segurança, sinalizando que o local certamente se valorizará. O metrô ainda significa que a área terá investimentos em emprego, lazer e outras infraestruturas.

Mudanças no uso e na ocupação do solo interferem nos fluxos de viagem na rede. Por exemplo, as faculdades vêm buscando se localizar próximo das estações de metrô e trem, o que gerou horários de pico à noite nessas estações. Outras estações estão próximas ou atreladas a *shopping centers*, ou servem a complexos hospitalares, centros de compras etc., com fluxos constantes durante todo o dia. Tais especificidades requerem ajustes nos modelos que usam essencialmente os deslocamentos do “pico da manhã” para as simulações. Além disso, especificidades dos deslocamentos, como tempo de transbordo nas estações, o trânsito de pessoas dentro e fora das estações, as novas configurações de viagens a pé e de bicicleta também devem ser mais bem apreendidas em estudos e pesquisas futuros.

## Mais atores no processo de planejamento

Atualmente, mais atores participam ou modificam decisões no processo de planejamento, destacando-se as instituições e os órgãos do Estado, as várias

associações da sociedade organizada, os *stakeholders* e as manifestações individuais ou grupais de usuários e da sociedade civil. Isso conduz à necessidade de uma ampliação da negociação em torno de objetivos e traçados. Cada interferência tem que ser negociada com diferentes atores da infraestrutura (gás, eletricidade, água, saneamento, comunicações etc.), além de usuários e moradores.

## **Mudanças no perfil socioeconômico do usuário**

Nos últimos anos, mudanças socioeconômicas no perfil do usuário foram expressivas. Citam-se como as mais importantes: aumento de renda, aumento do nível de emprego, mais acesso a equipamentos de educação e compra facilitada de automóvel e motocicleta. Mas, corroborando que o processo é dinâmico, observa-se a constante oscilação dessas variáveis, como no nível de emprego, em decréscimo, que certamente afetará o perfil hoje detectado.

De qualquer modo, os enquadramentos tradicionais da população já não indicam com clareza os limites de grupos socioeconômicos. Dois estudos apontam essa realidade. A pesquisa O Jovem e o Futuro em São Paulo, da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP, revelou 37 classes de renda em que os entrevistados se enquadrariam, entre elas, “bem médio”, “classe econômica”, “dá pra viver”, “não tem classe”, “C ou D”, “muito baixa”. Outra pesquisa, da empresa Plano CDE, com foco nas classes sociais C, D e E, realizada para o Banco Mundial, corrobora: o valor e as fontes de rendimento da “nova classe média” sofrem enormes variações mês a mês, fazendo com que uma mesma família oscile entre a pobreza e a renda média em questão de dias, refletindo a inconstância e a velocidade das mudanças atuais.

Igualmente significativas foram as mudanças que interferiram na mobilidade nas áreas urbanas, tais como: ampliação da infraestrutura de transporte, potencialização de uso das redes sociais e novas tecnologias relacionadas à mobilidade. Isso produziu mudanças na apropriação das tecnologias, nas formas de deslocamento e no comportamento nas viagens. Estudos comportamentais detectam uma maior preferência de jovens por desfrutar a vida, mais do que pela posse de bens, como o de automóveis, o que impacta diretamente as condições de mobilidade. As mulheres entram de forma diferenciada no mercado de trabalho: têm mais estudo; espalham-se por profissões antes só masculinas; estão mais presentes no transporte público que os homens.

## **Ampliação e diversificação das formas de deslocamento**

A ampliação da mobilidade hoje permitida pela política tarifária, pelas novas linhas metroferroviárias, pelos corredores e pelas faixas exclusivas de ônibus e o congestionamento no transporte público e privado trazem mudanças na forma como se deslocar.

As novas linhas, estações e o Bilhete Único, utilizado nas viagens metroferroviárias e na integração com os sistemas de ônibus urbano da capital e alguns ônibus metropolitanos, mudam a composição no uso dos modos de viagem e as conexões, não mais restritas a terminais. O Bilhete Único amplia o acesso a praticamente toda a metrópole, aumentando

as viagens que usam mais de duas integrações. Além disso, aumentam as “viagens estendidas” trabalho + escola, mudando a flutuação horária. Por outro lado, a Pesquisa de Mobilidade 2012 mostrou que aumentam as viagens de transporte coletivo entre as rendas mais altas e de transporte individual entre as rendas mais baixas.

Tais mudanças são analisadas e estão presentes nas simulações. Percebe-se, ademais, que a política tarifária – como ocorre com a implantação do Bilhete Único – é cada vez mais determinante de traçados, localização das estações de integração e decisão de que sistemas integrar ou não. Sua permanência torna crucial também o aumento da receita não tarifária.

## **Mudanças no comportamento do usuário nas viagens**

O aumento no número de usuários gera superlotação nos transportes sobre trilhos. Destaca-se que o usuário viaja “equipado” – mochila, pacotes, celular etc. – e produz comportamentos que interferem no fluxo e nos outros passageiros (esbarrões, som alto, ocupação indevida de locais restritos, falta de educação etc.), gerando atritos. Muda, assim, a relação com a qualidade do Metrô de São Paulo, antes respeitado, hoje questionado.

## **Apropriação de novas tecnologias**

Com o aumento da conectividade da população e dos usuários de transporte, os aplicativos passaram a ser acessados por todos: os aplicativos de trânsito (ex.: Waze); os aplicativos para táxi; os de transporte das empresas operadoras; os aplicativos das redes sociais (Facebook, Twitter, LinkedIn etc.) e demais ferramentas de interação sobre assuntos específicos (skyscrapercity.com). Esse conjunto de novas tecnologias muda a forma como o usuário se informa sobre a situação dos transportes e do trânsito (que majoritariamente vem desses canais). Além disso, os próprios usuários multiplicam tais informações nas redes sociais, exigindo agilidade das empresas operadoras na disseminação de dados nas redes.

Associado às novas tecnologias assiste-se ao aumento na velocidade de informações e nas mudanças a ela relacionadas. Um estudo da IBM de 2009 já atestava que a velocidade das mudanças impacta especificamente os que lidam com o futuro, como o planejamento. A quantidade de informação técnica nova dobra a cada dois anos. Além disso, as informações estão cada vez mais nos meios digitais, potencializando a abrangência e facilitando o acesso a elas. Como conclui o estudo, o que dá a dimensão do grau de incerteza quanto ao futuro: “Preparamos estudantes para profissões que ainda não existem e que usarão tecnologias que ainda não foram inventadas para resolver problemas que ainda não sabemos que existem”.

Assim, a rede futura de transporte metropolitano, composta pela rede atual acrescida pelas novas linhas e estações, conforme ilustrado no Mapa do Transporte Metropolitano, expande-se, configurando-se um novo patamar de funcionalidade e conectividade do sistema metropolitano de transportes, que reflete a busca por um equilíbrio entre linhas pendulares, periféricas e distribuidoras, aumentando a eficiência na oferta de opções ao usuário e a acessibilidade a toda a região.

---

# EMPREENDIMENTOS EM EXPANSÃO

---

**Linhas/trechos em implantação:** Linha 4-Amarela de Luz a Vila Sônia (segunda fase), Linha 5-Lilás – trecho Adolfo Pinheiro a Chácara Klabin; Linha 6-Laranja Brasilândia a São Joaquim; Linha 15-Prata – Oratório a São Mateus; Linha 17-Ouro – trecho Congonhas a Estação Morumbi da CPTM.

**Linhas/trechos em projeto básico ou projeto executivo:** Linha 2-Verde – trecho Vila Prudente a Dutra; Linha 4-Amarela de Vila Sônia a Taboão da Serra; Linha 5-Lilás de Capão Redondo a Jardim Ângela; Linha 15-Prata, expansão de Vila Prudente até Ipiranga e de São

Mateus a Hospital Cidade Tiradentes; Linha 18-Bronze de Tamanduateí/SP a Djalma Dutra/São Bernardo do Campo.

**Linhas /trechos em projeto diretriz ou projeto funcional:** Linha 6-Laranja – trechos São Joaquim a Cidade Líder e Brasilândia a Bandeirantes; Linha 19-Celeste de Campo Belo a Guarulhos; Linha 20-Rosa, que liga os municípios de São Paulo e São Bernardo do Campo; e Linha 22 de São Paulo a Cotia.

**Linhas concedidas à Parceria Público-Privada:** Linha 4-Amarela de Luz a Vila Sônia; Linha 6-Laranja de Brasilândia a São Joaquim; Linha 18-Bronze de Tamanduateí/SP a Djalma Dutra/São Bernardo do Campo.

---

## REDE METROVIÁRIA

INDUTORA DE QUALIDADE SOCIOAMBIENTAL NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO

---

Para cada empreendimento de expansão da rede, são analisadas e planejadas soluções otimizadas para mitigar os impactos negativos e potencializar os ganhos socioambientais. Essas soluções são submetidas à análise dos vários atores envolvidos e têm demandado estudos e uma condição ampliada de negociação de cada interferência, principalmente nos processos de desapropriação e em regiões ocupadas por populações mais vulneráveis.

---

## AVALIAÇÃO DE IMPACTOS SOCIAIS

DE UMA NOVA LINHA DE METRÔ

---

[ Efeitos da Linha 4-Amarela nas condições de vida e de viagens da população de sua área de influência metropolitana ]

---

Em 2014, o Metrô de São Paulo terminou o primeiro estudo de avaliação de impactos sociais de uma nova linha de metrô na população pobre de sua área de influência. Realizada com a Fundação Seade, a pesquisa foi uma exigência do financiamento do Banco Mundial, visando monitorar os efeitos da Linha 4-Amarela na inclusão social das populações de baixa renda, percebidos por meio de renda, condição de moradia, acesso à infraestrutura urbana, inserção no mercado de trabalho e na mobilidade.

Implantada no vetor sudoeste do município, a linha atravessa o centro expandido da metrópole, atendendo bairros de urbanização consolidada, *locus* de moradias da população de renda majoritariamente média e média alta. Com ótima infraestrutura e os melhores equipamentos de educação, saúde e culturais da cidade, essa região apresenta a maior densidade de empregos da metrópole, principalmente dos empregos qualificados. Graças à integração com

os demais modos de transporte, a Linha 4-Amarela pode também ser utilizada por populações periféricas da cidade, inclusive de outros municípios mais pobres da região metropolitana, como Taboão da Serra, Embu, Itapeverica da Serra, Cotia, Osasco e Carapicuíba, onde se encontra um índice maior de população abaixo da linha de pobreza e a quem a linha facilitou o acesso à riqueza de oportunidades que o centro expandido oferece.

O estudo utilizou a metodologia de pesquisa de painel, com a qual se acompanha a trajetória das mesmas famílias ao longo de certo tempo. Foram feitos três levantamentos em domicílios pobres do sudoeste da metrópole, antes (2007) e após a inauguração da linha (2013 e 2014).

A comparação entre os levantamentos captou a mobilidade social <sup>(6)</sup> entre as famílias estudadas, em relação à linha de pobreza adotada, que considera renda familiar *per capita* e padrão de

---





consumo das famílias, incluindo gastos com transporte, habitação, vestuário, higiene, saúde, educação, lazer etc. No segundo levantamento, foram agregados outros critérios para classificação dos domicílios quanto à vulnerabilidade à pobreza: condições precárias de moradia e/ou emprego.

Do total de 363 mil domicílios que permaneceram na área de influência metropolitana, 20%, ou seja, 72 mil ultrapassaram a linha de pobreza e apenas 8% permaneceram na condição de pobre. No entanto, 15 mil destes ainda estão localizados em moradias precárias e/ou o chefe tem trabalho informal ou está desempregado. Em movimento contrário, cerca de 30 mil domicílios, que na primeira tomada não eram pobres, entraram para a condição de pobreza. Ainda assim, o saldo positivo foi de 46 mil domicílios.

Contrariando o receio de que a Linha 4-Amarela contribuisse, com a implantação, para a expulsão da população residente,

observou-se grande estabilidade das famílias nos domicílios da área de influência. Do total de pesquisados, o tempo de permanência é longo: em 40% deles, o chefe reside há mais de 20 anos, havendo, entre eles, não só melhoria de renda, mas também de moradia e emprego. Em cerca de 70 mil domicílios (11% do total pesquisado) residem pessoas que utilizam a Linha 4-Amarela pelo menos uma vez na semana, totalizando 202.805 usuários.

Ainda que não tenha sido possível estabelecer relação causal entre a chegada da Linha 4-Amarela e as melhorias observadas nas condições de vida e de mobilidade das famílias pobres, é inegável a contribuição da linha. Os próprios usuários reconheceram a utilidade da linha e os benefícios advindos de seu uso. A Linha 4-Amarela alterou as formas de deslocamento da população da região metropolitana e também permitiu a inclusão de novos usuários na rede. A linha também

cumpriu a importante função de integrar o sistema. Na comparação entre os levantamentos, constatou-se a diversificação de origens e destinos das viagens, propiciada pela Linha 4-Amarela.

O alcance da Linha 4-Amarela foi também captado na pesquisa de caracterização dos usuários realizada pelo Metrô de São Paulo, quando tabulados os locais de moradia dos usuários da Linha 4-Amarela provenientes de outras linhas do Metrô de São Paulo e/ou da CPTM (o que corresponde a 90% dos usuários da linha). Esta não se restringe apenas às regiões estudadas na Pesquisa de Condições de Vida e de Viagens da População das Áreas de Influência da Linha 4-PCVV, mostrando que a realidade superou as expectativas iniciais do estudo. Grande parte da demanda da linha vem das regiões periféricas, do município de São Paulo e da região metropolitana como um todo, reconhecidamente mais carentes de empregos, equipamentos e oportunidades.

<sup>[6]</sup> A mobilidade social captada se baseia na metodologia de Sonia Rocha, economista e pesquisadora do Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade (IETS). O cálculo é feito com base em dados da Pesquisa de Orçamento Familiar (POF) e da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad/IBGE).

# GESTÃO PARA O LICENCIAMENTO AMBIENTAL

## MANEJO ARBÓREO

GRI EN26

Para fazer frente às novas exigências legais e sociais e viabilizar a expansão da rede, o Metrô de São Paulo estruturou a gestão dos processos para o licenciamento ambiental e para o relacionamento com as comunidades impactadas pela expansão. No licenciamento ambiental, foram desenvolvidas diretrizes de trabalho padronizadas para temas ambientais específicos, considerando os impactos previstos e a tipologia do empreendimento a ser implantado, seja metrô ou monotrilho. Com foco específico em alguns aspectos, como manejo arbóreo, áreas contaminadas, disposições de resíduos e solos e arqueologia, constatou-se que a gestão integrada corporativa dos processos tem possibilitado mais agilidade para articulação com os órgãos licenciadores e demais partes que se manifestam sobre a implantação das obras.

Em termos de manejo arbóreo, tema de grande interesse e participação da população, os empreendimentos metroviários executam rigorosamente as medidas compensatórias estabelecidas no Termo de Compromisso Ambiental – TCA, autorização emitida pelo órgão ambiental, que, no caso do município de São Paulo, é

fornecida pela Secretaria do Verde e do Meio Ambiente – SVMA.

As medidas compensatórias previstas no TCA visam à recuperação ambiental e à recomposição da vegetação nativa, devolvendo à população áreas revitalizadas. Dependendo das intervenções realizadas pelo empreendedor, a legislação prevê que a forma de compensação ambiental possa englobar o plantio compensatório, o fornecimento de mudas ao viveiro municipal, o depósito de recursos financeiros no Fundo Especial de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – Fema e a conversão da compensação em obras e serviços de interesse público, de acordo com o julgamento da Secretaria do Verde e Meio Ambiente – SVMA.

Os plantios previstos são prioritariamente realizados na área interna do empreendimento, sendo depois ampliados para as áreas mais próximas. O plantio pode ser feito em vias públicas, praças, parques e áreas verdes no entorno dos empreendimentos, assim como no paisagismo das estações e demais estruturas. Há também a implantação de calçadas verdes visando o aumento da permeabilidade do solo e, conseqüentemente, melhoria da qualidade ambiental.

QUADRO 3 

Empreendimento	MANEJO DE VEGETAÇÃO			COMPENSAÇÃO			TOTAL
	Corte [nº]	Transplante [nº]	Preservada [nº]	Plantio	Doação de mudas	Conversão ao Fema [mudas]	
Linha 4-Amarela	183	73	308	261	0	581	782
Linha 5-Lilás	1.711	140	1.170	2.997	1.617	47.037	51.651
Linha 15-Prata	2.821	528	1.202	12.142	161	292	12.595
Linha 17-Ouro	2.051	1.070	1.090	6.268	0	52.598	58.866

<sup>(17)</sup> O cenário de manejo arbóreo se refere aos quantitativos aprovados nos Termos de Compensação Ambiental – TCAs e aos quantitativos dos aditivos aos TCAs.

## CICLOVIA E PAISAGISMO

INDUTORES PARA REQUALIFICAÇÃO URBANA NO ENTORNO DA VIA ELEVADA DOS MONOTRILHOS

Para potencializar os benefícios socioambientais e urbanos gerados com a operação do monotrilho da Linha 15-Prata, o Metrô de São Paulo executou e entregou à população da cidade de São Paulo uma nova ciclovia, integrada a um projeto de urbanização e paisagismo concebido para esta região ao iniciar a Operação Assistida no trecho entre as estações Vila Prudente e Oratório, em agosto de 2014.

Localizada sob a estrutura elevada do monotrilho na Avenida Prof. Luiz Ignácio de Anhaia Mello, a ciclovia se integra às estações da Linha 15-Prata, Linha 2-Verde, às ciclovias nas avenidas Francisco Falconi e Jacinto Menezes de Palhares e, futuramente, ao terminal urbano de ônibus municipal da São Paulo Transporte S.A. – SPTrans em Vila Prudente. A ciclovia, que já tem 2,4 quilômetros de extensão, é dotada

de iluminação, sinalização horizontal, vertical e semaforica, pavimento de concreto asfáltico, paraciclos e área de descanso.

O projeto paisagístico foi concebido e implantado de maneira integrada ao longo da ciclovia, de forma a agregar qualidade de vida à população e à paisagem urbana do entorno, com o aumento da área permeável no canteiro central e o plantio de 472 árvores nativas da mata atlântica de 21 espécies, propiciando beleza e atratividade para avifauna.

Com a chegada do monotrilho da Linha 15-Prata à Estação Hospital Cidade Tiradentes, totalizarão 24,5 quilômetros de ciclovia, integrando outras ciclovias existentes e em estudo, que, com a implantação do projeto paisagístico, criarão um “corredor verde” de Vila Prudente a Cidade Tiradentes.





*Com a chegada do monotrilho da Linha 15-Prata à Estação Hospital Cidade Tiradentes, totalizarão 24,5 quilômetros de ciclovía, integrando outras ciclovias existentes e em estudo, que, com a implantação do projeto paisagístico, criarão um “corredor verde” de Vila Prudente a Cidade Tiradentes.*





*Em 2014, 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 4 milhões de passageiros transportados. Incluindo a Linha 4-Amarela, operada pela ViaQuatro, a demanda média foi de 4,7 milhões de passageiros no sistema metroviário.*

# OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

GRI 1.2, 2.3, PR1, PR5

## 40 ANOS DE OPERAÇÃO

Em 2014, o Metrô de São Paulo completou 40 anos de operação. Inaugurado em 1974, o Metrô de São Paulo teve um papel vital para a evolução da cidade de São Paulo, consolidando-se como o meio de transporte mais rápido e seguro para deslocamentos.

Em 1974, no dia 14 de setembro, foi inaugurado o primeiro trecho da Linha 1-Azul, do Metrô de São Paulo, com 6,4 quilômetros de extensão e sete estações. Um ano depois, em 1975, o Metrô de São Paulo já operava de Jabaquara a Santana, ligando o norte ao sul da cidade. Em 1998, a Linha 1-Azul expandiu para o norte com a inauguração de mais três estações, passando a operar de Jabaquara a Tucuruvi.

O primeiro trecho da Linha 3-Vermelha (Sé-Brás), que liga o leste ao oeste da cidade, foi inaugurado em 1979, possibilitando aos usuários realizar transferência entre as duas linhas de metrô na Estação Sé. Nos anos seguintes, a linha cresceu e, em 1988, passou a operar de Corinthians-Itaquera a Palmeiras-Barra Funda, configuração que se mantém até hoje.

Em 1991, foi inaugurada a Linha 2-Verde, operando comercialmente o trecho de Paraíso a Consolação. A linha foi crescendo ao longo dos anos e, em 2011, passou a operar de Vila Madalena a Vila Prudente.

Em 2002, foi inaugurado o trecho inicial da Linha 5-Lilás, predominantemente elevado, operando de Capão Redondo a Largo Treze. Em agosto de 2014, o trecho ganhou mais uma estação, com a inauguração de Adolfo Pinheiro. Hoje a linha está em expansão rumo à Chácara Klabin.

Atualmente, a rede metroviária sob responsabilidade da Companhia do Metropolitano de São Paulo é composta por quatro linhas (1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás), com 59 estações distribuídas em 66,2 quilômetros de extensão. Efetua integração com diversos modos de transporte (trem metropolitano, ônibus urbano, ônibus intermunicipal, ônibus interestadual, automóveis e bicicletas).

QUADRO 4



ANO	2011	2012	2013	2014
Total anual (milhões)	812	877	889	896
Média dos dias úteis (milhares)	2.742	2.999	3.019	3.090
Média dos sábados (milhares)	1.517	1.600	1.633	1.641
Média dos domingos (milhares)	845	913	913	945

<sup>[8]</sup> Corresponde aos usuários que passaram pelas linhas de bloqueios.

## INDICADORES DA OPERAÇÃO 2014

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

Em 2014, foi registrada a entrada de 896 milhões de passageiros no Metrô de São Paulo. Se as transferências que os usuários realizam dentro do sistema de uma linha para outra são computadas, esse número sobe para 1,110 bilhão de passageiros transportados. Nos dias úteis, a demanda média registrada foi de 3,1 milhões de entradas, 2,4% superior ao resultado de 2013. Com as transferências, o número sobe para 3,8 milhões de passageiros transportados, representando um aumento de 1,8% em relação ao ano anterior.

Em 2014, 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 4 milhões de passageiros transportados. Incluindo a Linha 4-Amarela, operada pela ViaQuatro, a demanda média foi de 4,7 milhões de passageiros no sistema metroviário.

### *Demanda dia útil*

- 3,8 milhões de passageiros transportados, em média, nos dias úteis.

### *Tempo médio de percurso entre duas estações*


- Dois minutos, considerando a oferta realizada em 2014.

### *Utilização média da rede*

- 13,5 milhões de entradas de passageiros por quilômetro da rede operada pelo Metrô de São Paulo.

### *Estação com maior demanda*

- Estação Sé, com 621 mil usuários circulando na estação, em média, nos dias úteis de novembro de 2014. Esse valor inclui as entradas pelas linhas de bloqueios, as saídas e as transferências entre as linhas 1-Azul e 3-Vermelha.

		QUADRO 5 				
		ANO	2011	2012	2013	2014
<b>PASSAGEIROS TRANSPORTADOS<sup>[9]</sup></b>	Total anual (milhões)		1.087	1.098	1.107	1.110
	Média dos dias úteis (milhares)		3.681	3.750	3.743	3.809
	Média dos sábados (milhares)		2.006	2.008	2.070	2.080
	Média dos domingos (milhares)		1.123	1.153	1.171	1.215
		<i>[9] Corresponde às entradas + transferências entre linhas nas estações Sé, Paraíso e Ana Rosa.</i>				

## Copa do Mundo da Fifa 2014

O ano de 2014 foi marcado pela realização de um grande evento no país, a Copa do Mundo da Fifa, no período de 12 de junho a 13 de julho. As cidades que receberam o evento foram São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Fortaleza, Belo Horizonte, Porto Alegre, Salvador, Cuiabá, Manaus, Natal e Curitiba.

Em São Paulo, além da abertura do campeonato, foram realizados seis jogos na Arena Corinthians, construída especialmente para receber o evento e localizada próximo ao Metrô de São Paulo (entre as estações Corinthians-Itaquera e Artur Alvim) e à CPTM (Estação Corinthians-Itaquera). Ainda durante o período da Copa foi realizada a Fifa Fan Fest, no Vale do Anhangabaú, com acesso pelas estações São Bento, Anhangabaú, Sé, República e Luz. No local foram instalados telões e um palco para transmissão dos jogos e exibição de shows musicais com entrada gratuita, no período das 10h às 22h. Nos dias de jogos do Brasil, a Fan Fest apresentou público superior à capacidade de 30 mil pessoas.

O transporte sobre trilhos teve papel fundamental para a mobilidade na cidade de São Paulo durante o evento. Para garantir o transporte do grande número de torcedores estrangeiros e também dos usuários habituais com segurança e eficiência, a cidade de São Paulo elaborou um plano considerando a utilização integrada de todos os modais de

transporte, priorizando o acesso à Arena Corinthians pelo sistema sobre trilhos: Metrô de São Paulo e CPTM.

Foram estabelecidas diversas estratégias, que dependeram da natureza do evento, do horário dos jogos, das condições específicas do dia e demais ações necessárias para otimizar a capacidade de transporte disponível. A comunicação visual de todas as estações foi adequada para incorporar as informações essenciais em inglês. Além disso, foi desenvolvida comunicação visual temporária para o evento, com cores e fontes padronizadas pela Fifa, de maneira que existissem elementos comuns com os outros modais de transporte na cidade, proporcionando fácil identificação pelos usuários não habituais. O evento teve a participação de 444 voluntários para trabalhar na orientação aos torcedores, distribuídos em locais estratégicos.

Nos seis dias de jogos na Arena Corinthians, o Metrô de São Paulo transportou uma média de 30 mil torcedores por partida, cerca de 50% da capacidade do estádio. Os resultados obtidos na avaliação de satisfação realizada no último jogo ocorrido na Arena Corinthians, no dia 9 de julho de 2014, mostraram que as estratégias adotadas foram muito positivas, sendo que a impressão geral do Metrô de São Paulo durante o evento da Copa do Mundo da Fifa foi avaliada como boa/muito boa por 89% dos usuários entrevistados.

QUADRO 6 

AVALIAÇÃO BOM/MUITO BOM	Brasileiro	Estrangeiro	Total
Comunicação visual	85%	88%	87%
Comunicação sonora nos trens	80%	90%	87%
Organização da circulação nas estações	83%	86%	85%
Orientação pelos empregados do Metrô de São Paulo	80%	84%	83%
Folhetos/mapas de orientação da cidade	61%	75%	70%
Impressão geral do Metrô de São Paulo na Copa	87%	90%	89%
Base (número de entrevistados)	210	390	600

# QUALIDADE DO SERVIÇO × DEMANDA

A oferta de trens é programada de acordo com a demanda horária de cada linha, com premissas de lotação estabelecidas 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. Para enfrentá-lo, o Metrô de São Paulo está passando por um profundo processo de modernização dos sistemas operacionais e trens, visando o atendimento das necessidades atuais e futuras dos usuários e, já de imediato, tem adotado uma série de estratégias operacionais que visam garantir a qualidade do serviço, conforme apresentado a seguir.

## CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA DO USUÁRIO E SEUS HÁBITOS DE VIAGEM

QUADRO 7 

PERFIL		HÁBITO DE VIAGEM	
Mulheres	55%	Uso habitual	86%
18 a 34 anos	56%	Motivo da viagem – trabalho <sup>(11)</sup>	72%
Instrução – universitário completo	35%	Uso conjugado a outros meios	82%
Instrução – universitário incompleto/2º grau completo	51%	Uso exclusivo de metrô	18%
Renda familiar – até 8 salários mínimos <sup>(10)</sup>	71%	Tempo gasto na viagem total até 60 minutos	50%
Profissionais de serviços	72%		

<sup>(10)</sup> Salário mínimo 2014 = R\$ 724,00.

<sup>(11)</sup> Inclui as viagens somente a trabalho e trabalho mais outro motivo.



## ***Estratégias de trens vazios***

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

## ***Estratégia embarque melhor***

Tem por objetivo facilitar, controlar e organizar o fluxo de passageiros na plataforma, minimizando interferências no fechamento das portas do trem, que causam aumento no intervalo entre trens em toda a linha. Acontecem de segunda a sexta, nas estações Corinthians-Itaquera e Brás, sentido Palmeiras-Barra Funda; na Estação Sé, no sentido Jabaquara, no período das 6h15 às 9h; na Estação Sé, no sentido Corinthians-Itaquera, no período das 17h às 19h30.

## ***Embarque preferencial***

Isolamento de áreas específicas nas plataformas para facilitar o embarque de pessoas com deficiência ou com restrição de mobilidade e 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***

Este equipamento tem por objetivo organizar o fluxo de embarque dos usuários nas estações de maior demanda, tendo se mostrado bastante eficaz para evitar conflitos no embarque que possam produzir atrasos nas partidas dos trens.

## ***Trens-reserva***

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

# SEGURANÇA PÚBLICA

Em 2014, o índice de segurança pública foi de 1,18 crime por milhão de entradas de passageiros no Metrô de São Paulo, resultado 6,3% inferior ao índice registrado no ano anterior, que foi de 1,26 crime por milhão de entradas. 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.

# CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA DO USUÁRIO E SEUS HÁBITOS DE VIAGEM

Desde 1975, é realizada uma pesquisa a cada dois anos com o objetivo de acompanhar a evolução do perfil dos usuários e hábitos de viagem. São investigados vários atributos sociais – sexo, idade, escolaridade, classe social, renda individual e familiar, posse de bens etc. – e variáveis relacionadas aos hábitos de viagem – frequência de uso, modalidade, motivo da viagem etc. Os resultados da pesquisa, que é realizada em todas as estações da rede, geram subsídios do perfil de usuários da rede e das linhas para o desenvolvimento de estudos tarifários, para o planejamento da rede e comercialização dos espaços das estações e trens e integração, entre outros.

A última pesquisa, realizada em 2014, apontou que a maioria dos usuários são mulheres, jovens, com instrução universitária e renda familiar de até oito salários mínimos. A maioria dos usuários é composta por profissionais de serviços que utilizam habitualmente o Metrô de São Paulo para viagem por motivo de trabalho.

*A qualidade e a disponibilidade de materiais, equipamentos e outros recursos para a operação e manutenção do sistema são garantidos durante as 24 horas do dia.*

# MANUTENÇÃO DO SISTEMA

OPERAÇÃO COMERCIAL SEGURA

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.

A qualidade e a disponibilidade de materiais, equipamentos e outros recursos para a operação e manutenção do sistema são garantidos durante as 24 horas do dia, atendendo as necessidades de materiais das equipes de manutenção distribuídas nos quatro pátios e nas 42 bases de manutenção espalhadas pelas linhas do Metrô de São Paulo.

Com o aumento da demanda de passageiros, é significativo o crescimento das intervenções de manutenção, necessitando de investimentos em pessoal técnico, treinamentos constantes, infraestrutura e instrumentos.

Em 2014, as principais ações voltadas às melhorias funcionais, adequações às normas e ao desenvolvimento de soluções técnicas de manutenção foram:

- Desenvolvimento de trabalhos para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade do Laboratório de Calibração de Instrumentos com base nos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005, visando obter, após a conclusão da implementação prevista para 2015, a acreditação do sistema na Coordenação Geral de Acreditação – CGCRE, do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro. A obtenção da acreditação possibilitará ao Metrô de São Paulo ingressar na Rede Brasileira de Calibração – RBC e fornecer às empresas ligadas ao Governo do Estado de São Paulo e demais empresas do mercado a venda de serviços de calibração de instrumentos, dentro do escopo previsto de acreditação;
- Realização de auditoria externa e confirmada a manutenção da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade implantado na GMT, de acordo com os requisitos estabelecidos na norma ABNT NBR ISO 9001:2008, no escopo “Manutenção do material rodante, da via permanente, dos equipamentos fixos e das estruturas e instalações civis das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás”;
- Realização de testes em mais 18 trens da frota P – CAF, totalizando 19 dos 26 novos trens com seis carros cada, adquiridos para a Linha 5-Lilás, que prestarão serviços nos próximos anos;

- Recebimento e testes de monotrilhos e das estações Vila Prudente e Oratório, bem como equipamentos do Pátio Oratório, da Linha 15-Prata;

- Modernização dos 98 trens das frotas das linhas 1-Azul e 3-Vermelha: foram entregues ao Metrô de São Paulo mais 16 trens modernizados, totalizando 62 trens, sendo que 47 destes trens já foram liberados para a operação comercial (21 trens para a Linha 1-Azul e 26 trens para a Linha 3-Vermelha).

Com a realização da Copa do Mundo da Fifa 2014 no Brasil, houve a necessidade de adequar o sistema metroviário às exigências do evento:


- Realização de plantões de técnicos, que cobriram as estações, os sistemas e os equipamentos que eventualmente poderiam interferir no deslocamento dos torcedores, proporcionando praticamente 100% de disponibilidade durante o evento;
- Revitalização dos acessos das estações da Linha 2-Verde localizados na Avenida Paulista, com a substituição de todos os vidros;
- Troca de pisos de borracha por granito em diversas estações da Linha 3-Vermelha e Linha 1-Azul;
- Substituição do forro das estações República, Tatuapé e Belém, entre outras;
- Cobertura da passarela existente entre a Estação Corinthians-Itaquera e a Arena Corinthians, onde ocorreram os jogos na capital paulista;
- O novo sistema de sinalização e controle *Communication Based Train Control – CBTC* se encontra em implantação na Linha 2-Verde, sendo que o trecho Sacomã-Vila Prudente já está operando comercialmente desde setembro de 2010;
- Finalização da modernização do Sistema de Proteção contra Acidentes na Plataforma – Spap, que compreendeu todas as estações da Linha 1-Azul e o Pátio do Jabaquara;
- Implantação de dez novas subestações retificadoras na Linha 1-Azul, melhorando a distribuição da alimentação elétrica para os trens.

# LOGÍSTICA DE SUPRIMENTOS

*A logística dos processos de suprimentos tem a missão de assegurar qualidade e disponibilidade de materiais, equipamentos e outros recursos para a consecução das atividades do Metrô de São Paulo. Observando rigorosamente as legislações de licitações, as aquisições de materiais ocorrem, majoritariamente, por meio de pregões eletrônicos e da Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – BEC. Ao longo do ano, foram emitidos em torno de 4.236 itens para ressuprimento dos estoques e 3.299 itens para aplicação específica.*

NOVOS PROCESSOS DE GESTÃO E REQUISICÃO DE MATERIA





# GESTÃO E ARMAZENAMENTO DOS SUPRIMENTOS

Em uma área de 43 mil metros quadrados, dividida em ambientes externos, cobertos e climatizados, os estoques do Metrô de São Paulo abastecem todas as áreas da empresa e, durante as 24 horas do dia, atendem as necessidades de materiais das equipes de manutenção distribuídas em todos os pátios e bases de manutenção alocadas nas linhas da rede metروviária.

Os estoques são mantidos em almoxarifados localizados nos quatro pátios de manutenção – Jabaquara, Capão Redondo, Tamanduateí e Itaquera – e armazenam cerca de 31 mil itens de consumo regular e reparáveis.

A administração de materiais se preocupa com a adoção de políticas de reabastecimento adequadas a cada insumo, com os mais diversos padrões de demanda, sempre observando os quesitos da legislação pertinente, permitindo a otimização do estoque e garantindo altos níveis de atendimento: 99,8% para sobressalentes dos trens, 99,1% para sobressalentes de via permanente, 98,8% para sistemas de alimentação elétrica e 98,6% para equipamentos auxiliares.

Visando um perfeito controle físico e contábil sobre os materiais armazenados, uma equipe especializada realiza inventário permanente dos itens de estoque. Em 2014, foram realizadas, aproximadamente, 28 mil contagens em itens de estoque, com um índice de acuracidade do estoque de 99,9%.

Anualmente, os estoques do Metrô de São Paulo passam por auditorias internas e também de órgãos públicos. Em 2014, auditorias realizadas pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo não detectaram quaisquer divergências entre as quantidades físicas e as quantidades disponíveis registradas no sistema de materiais do Metrô de São Paulo.

Na prevenção à poluição e contaminação do meio ambiente, o Metrô de São Paulo mantém locais específicos para guarda dos resíduos perigosos, que são identificados e acondicionados em embalagens adequadas e retirados, periodicamente, por empresa contratada para o correto descarte desses resíduos.

IS E DE COMPRAS SERÃO IMPLANTADOS A PARTIR DE 2015

# GESTÃO E ACOMPANHAMENTO DAS CONTRATAÇÕES

Como parte do Planejamento Estratégico 2014-2020, o Metrô de São Paulo iniciou o Projeto Transformação, que prevê, entre outras ações, a implantação de um Sistema de Gestão Integrada, visando à melhoria dos processos estratégicos da empresa. Com isso, novos processos de gestão e requisição de materiais e de compras serão implantados a partir de 2015.

A nova metodologia trará ainda uma ferramenta de simulação que possibilitará a análise de dados históricos baseada em parâmetros diversos e geração de cenários que permitirão a avaliação de possíveis mudanças na gestão de materiais, visando à obtenção de benefícios tanto monetários como de otimização de serviços e melhoria dos níveis de atendimento.

Também será implantada uma interface, via web, para registro das solicitações dos clientes da logística, promovendo, pela Central de Solicitações, a padronização e melhoria na gestão dos processos de atendimento ao cliente. Esses novos recursos informatizados possibilitarão um aumento na eficácia produtiva e trarão mudanças e ganhos importantes para a logística, tais como:

- Confiabilidade na informação – única fonte de dados;
- Mais velocidade nas requisições;
- Mais agilidade na rastreabilidade do processo;
- Disponibilidade de informações gerenciais aos gestores;
- Mais presteza no atendimento.





# INSPEÇÃO E ENGENHARIA DE MATERIAIS

Com o intuito de manter a qualidade e segurança dos itens adquiridos, foram realizadas 7.288 inspeções em materiais de consumo, de giro, ferramentas, instrumentos, equipamentos e retorno de reparo. Além disso, foi dada continuidade à inspeção dos trens em modernização, tendo sido liberados no período:

- Mais 16 trens, perfazendo, até então, 62 trens, do total de 98 a serem modernizados para as linhas 1-Azul e 3-Vermelha;
- 20 novos trens liberados em fábrica, de um total de 26 destinados para a Linha 5-Lilás.

Na área de engenharia de materiais, foram processados 2.346 pedidos de inclusão, alteração ou exclusão de materiais e bens patrimoniais operativos. Como suporte às licitações para compras de materiais, foram respondidos 1.360 questionamentos técnicos referentes a dúvidas de fornecedores, além do apoio técnico aos pregoeiros durante a realização do pregão.

Em consonância com a política ambiental, o Metrô de São Paulo busca incrementar as especificações de produtos com exigências que atendam aos requisitos ambientais. O atendimento às normas ambientais é condição observada nos processos de aquisição de materiais, seja por meio de requisito padrão contratual, seja por meio de requisitos específicos que visam garantir o atendimento à legislação vigente para materiais potencialmente nocivos ao meio ambiente. Materiais como pilhas e baterias, lâmpadas de mercúrio, produtos químicos em geral (óleos, graxas, solventes, detergentes, ácidos) e corrimão de escadas rolante são alguns exemplos de materiais cujo processo de contratação estabelece requisitos voltados ao nível de composição química dos produtos, selo de eficiência energética e logística reversa em alguns casos.

# SUSTENTABILIDADE NOS TRILHOS

GRI1.2

RECEITA TOTAL LÍQUIDA

[ CRESCIMENTO DE **12,25%** EM RELAÇÃO AO ANO DE 2013 ]



# RESULTADOS ECONÔMICOS


No ano de 2014, a receita total líquida da Companhia do Metropolitano de São Paulo cobriu em 105,9% do gasto total incorrido. Computam-se nos gastos o custo dos serviços prestados, as despesas operacionais, além do gasto com gerenciamento das obras de expansão do sistema.

O resultado positivo se deu, principalmente, em razão, do impacto positivo da Contribuição Previdenciária sobre a Receita Bruta – CPRB, da desoneração da folha de pagamento no montante de R\$ 110,1 milhões e do levantamento judicial da ação de recolhimento do ISS no valor de R\$ 179,7 milhões.

Durante o exercício, a otimização do controle dos gastos da companhia também contribuiu para o resultado positivo apresentado.

O conjunto das demonstrações contábeis pode ser acessado no Relatório da Administração 2014 do Metrô de São Paulo <sup>(12)</sup>.

TAXA DE COBERTURA 2012, 2013, 2014 [R\$ MILHÕES]

QUADRO 8 		2012	2013	2014
<b>RECEITA TOTAL</b>		<b>1.987,15</b>	<b>2.055,10</b>	<b>2.103.237</b>
Receita tarifária + não tarifária		1.632,87	1.720,33	1.742.679
Gratuidade – reembolso do GESP		274,52	274,89	283,51
Outras receitas não operacionais		79,76	59,88	77,05
<b>GASTOS TOTAIS</b>		<b>1.944,05</b>	<b>2.001,50</b>	<b>1.985.351</b>
Pessoal		1.314,36	1.487,11	1.464.172
Material		66,17	63,64	57,09
Gasto geral		563,52	450,75	464,10
<b>Receitas/gastos</b>		<b>102,22%</b>	<b>102,68%</b>	<b>105,9%</b>

<sup>(12)</sup> [www.metro.sp.gov.br/institucional/pdf/rel-administracao.pdf](http://www.metro.sp.gov.br/institucional/pdf/rel-administracao.pdf)


# RECURSOS FINANCEIROS

No exercício de 2014, a Companhia do Metropolitano de São Paulo investiu na rede atual e na expansão o montante de R\$ 3.899,7 milhões, recursos estes repassados pelo Governo do Estado de São Paulo, no valor de R\$ 3.472,2 milhões, e pela Prefeitura do Município de São Paulo, no valor de R\$ 171,5 milhões. Ambos aportaram os recursos na modalidade de aumento de capital, e a companhia utilizou o valor de R\$ 256,0 milhões provenientes de recursos próprios.

Além do investimento, o Governo do Estado de São Paulo repassou mais R\$ 289,3 milhões, a título de ressarcimento de gratuidades e subsídios aos estudantes, que, juntando-se ao investimento perfazem o valor total de R\$ 3.761,5 milhões. Considerando a somatória dos recursos repassados e dos recursos próprios, totaliza-se o montante de R\$ 4.189,0 milhões, conforme demonstrativo.

[ R\$ MILHÕES ]

COMPARATIVO DOS RECURSOS FINANCEIROS 2013/2014

QUADRO 9				
	2013	2014	VARIAÇÃO	
<b>1. INVESTIMENTOS – (REDE ATUAL E EXPANSÃO)</b>	<b>3.057,2</b>	<b>3.899,7</b>	<b>27,6%</b>	
REDE ATUAL	488,0	524,1	7,4%	
RECAPACITAÇÃO E MODERNIZAÇÃO	400,4	411,4		
>> Linha 1-Azul – Tucuruvi-Jabaquara	147,5	135,9		
>> Linha 2-Verde – Vila Madalena-Vila Prudente	28,2	40,6		
>> Linha 3-Vermelha – Barra Funda-Itaquera	221,7	228,9		
>> Linha 5-Lilás – Capão Redondo-Largo Treze	3,0	6,0		
>> Linha 5-Lilás – Largo Treze-Chácara Klabin	0,0	0,0		
OPERAÇÃO DAS LINHAS	79,1	110,3		
ELABORAÇÃO DE PROJETOS PARA EXPANSÃO	0,0	2,4		
ACESSIBILIDADE E OUTROS	8,5	0,0		
EXPANSÃO DA REDE	2.569,2	3.375,6	31,4%	
>> Linha 2-Verde – Vila Madalena-Dutra	111,5	307,5		
>> Linha 4-Amarela – Vila Sônia-Luz (fase 2)	97,3	176,6		
>> Linha 4-Amarela – Vila Sônia-Taboão da Serra (fase 3)	1,9	8,8		
>> Linha 5-Lilás – Largo Treze-Chácara Klabin	1.314,9	1.679,9		
>> Linha 5-Lilás – Capão Redondo-Jardim Ângela	0,0	2,3		
>> Linha 6-Laranja – Brasilândia-São Joaquim	1,8	0,0		
>> Linha 15-Prata – Ipiranga-Cidade Tiradentes	715,5	708,5		
>> Linha 17-Ouro – São Judas-Congonhas-Jabaquara-Morumbi	326,3	492,0		
<b>2. RESSARCIMENTO DE GRATUIDADES E SUBSÍDIOS AOS ESTUDANTES</b>	<b>274,9</b>	<b>289,3</b>	<b>5,2%</b>	
<b>3. TOTAL DE USOS = (1+2)</b>	<b>3.332,1</b>	<b>4.189,0</b>	<b>25,7%</b>	
<b>4. Governo do Estado de São Paulo</b>	<b>3.242,5</b>	<b>3.761,5</b>	<b>16,0%</b>	
<b>5. Prefeitura do Município de São Paulo</b>	<b>80,3</b>	<b>171,5</b>	<b>113,6%</b>	
<b>6. Outros</b>	<b>9,3</b>	<b>256,0</b>	<b>2.652,7%</b>	
<b>7. TOTAL DE FONTES = (4+5+6)</b>	<b>3.332,1</b>	<b>4.189,0</b>	<b>25,7%</b>	


[ FONTE ] Relatório da Administração 2014.



/2014

[ R\$ MILHARES ]

DEMONSTRAÇÕES DOS VALORES ADICIONADOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013 E 2014

Discriminação	AJUSTADO	
	2013	2014
<b>QUADRO 10</b> 		
<b>1. RECEITAS</b>		
1.1 Vendas de mercadorias, produtos e serviços	2.071.801	2.149.497
1.2 Provisão e reversão estimada para crédito de liquid. duvidosa – PECLD	14.260	(332.711)
1.3 Outras receitas e despesas	(9.433)	(11.132)
	<b>2.076.628</b>	<b>1.805.654</b>
<b>2. INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>		
2.1 Materiais consumidos	(59.483)	(57.044)
2.2 Outros custos dos produtos e serviços vendidos	(79.104)	(77.855)
2.3 Energia, serviços de terceiros e outras despesas operacionais	(384.723)	(235.569)
2.4 Perda na realização de ativos	(679)	(3.159)
	<b>(523.989)</b>	<b>(373.627)</b>
<b>3. VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>1.552.639</b>	<b>1.432.027</b>
<b>4. DEPRECIACÃO</b>		
4.1 Depreciação, amortização e exaustão	(264.114)	(272.350)
<b>(=) VALOR ADICIONADO LÍQUIDO</b>	<b>1.288.525</b>	<b>1.159.677</b>
<b>5. VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>		
5.1 Juros, lucros e dividendos sobre ações	-	28.558
5.2 Receitas financeiras	57.983	143.234
	<b>57.983</b>	<b>171.792</b>
<b>6. VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR</b>	<b>1.346.508</b>	<b>1.331.469</b>
<b>7. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>		
7.1 Empregados		
7.1.1 Salários/comissões e encargos	1.045.036	1.195.297
7.1.2 Comissões sobre vendas	(124)	1.128
7.1.3 Honorários de diretoria e conselhos	1.869	1.865
7.1.4 Participação dos empregados nos resultados	41.965	45.795
7.1.5 Planos de aposentadoria e pensão	29.563	32.354
	<b>1.118.309</b>	<b>1.276.439</b>
7.2 Impostos, taxas e contribuições		
7.2.1 Federal, municipal e estadual	297.761	143.538
7.2.2 Reversão de provisões	-	(179.699)
	<b>297.761</b>	<b>(36.161)</b>
7.3 Remuneração de capitais de terceiros		
7.3.1 Juros e variações monetárias passivas	3.740	1.093
7.3.2 Aluguéis	3.191	3.298
	<b>6.931</b>	<b>4.391</b>
7.4 Lucro ou prejuízo do exercício	(76.493)	86.800
<b>TOTAL DO VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO</b>	<b>1.346.508</b>	<b>1.331.469</b>

[ FONTE ] Relatório da Administração 2014.

[ R\$ MILHARES ]

BALANÇOS PATRIMONIAIS (ATIVO)

## QUADRO 11



CIRCULANTE	2013	2014
Caixa e equivalentes de caixa	458.728	461.428
Contas a receber	275.675	66.038
Estoques	859	1.181
Bancos – contas vinculadas	223.842	4.551
Impostos a recuperar	10.512	24.971
Adiantamentos e outros	17.015	20.122
Despesas pagas antecipadamente e outras	6.472	7.219
	<b>993.103</b>	<b>585.510</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
Depósitos judiciais e administrativos	420.600	274.755
Investimentos	318.829	338.047
Imobilizado	21.185.547	25.077.963
Intangível	4.894	25.018
Diferido	52.954	44.878
	<b>21.982.824</b>	<b>25.760.661</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>	<b>22.975.927</b>	<b>26.346.171</b>

[ FONTE ] Relatório da Administração 2014.

[ R\$ MILHARES ]

BALANÇOS PATRIMONIAIS (PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO)

## QUADRO 12



CIRCULANTE	2013	2014
Fornecedores	466.617	590.576
Provisão de férias	125.092	141.160
Tributos e contribuições sociais	149.017	163.958
Plano de benefícios	17.993	-
Convênios, contratos e outros	359.816	379.851
	<b>1.118.535</b>	<b>1.275.545</b>
<b>NÃO CIRCULANTE</b>		
Provisão para contingências	633.520	437.132
Tributos e contribuições sociais em litígio	182.231	2.686
Plano de benefícios	58.504	45.837
Impostos diferidos	74.634	81.823
Convênios, contratos e outros	406.895	398.555
Receitas diferidas	3.535	2.893
	<b>1.359.319</b>	<b>968.926</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		
Capital social	25.320.685	28.964.429
Adiantamento para futuro aumento de capital	171.528	-
Ajuste de avaliação patrimonial	114.450	159.061
Prejuízos acumulados	(5.108.590)	(5.021.790)
	<b>20.498.073</b>	<b>24.101.700</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>22.975.927</b>	<b>26.346.171</b>

[ FONTE ] Relatório da Administração 2014.

# NEGÓCIOS E OPORTUNIDADES

WWW.METRO.SP.GOV.BR/METRO/NEGOCIOS/INDEX.ASPX

O Metrô de São Paulo representa uma marca de valor no mercado e no segmento de negócios. A obtenção de receita não tarifária busca o faturamento adicional melhorando o desempenho financeiro da companhia. A receita não tarifária é obtida pela disponibilização de espaços da empresa para realização de ações comerciais e promocionais de pessoas jurídicas ao mesmo tempo que oferece serviços, facilidades, conveniências aos usuários e oportunidades de trabalho nos pontos comerciais.

No ano de 2014, a participação do Metrô de São Paulo em grandes eventos e oportunidades de negócios trouxe bons resultados. Foram realizados negócios na área de exploração comercial de mídias e publicidade nas estações, da autorização para utilização de espaços dentro de estações e terminais urbanos, da locação de espaços para venda do Bilhete Único, com a revisão de contratos com correção de valores e o desenvolvimento de empreendimentos comerciais.

## Desempenho econômico-financeiro: negócios de exploração comercial

A receita não tarifária obtida em 2014 foi 14,73% superior à obtida em 2013. A participação dessa receita em relação à receita tarifária também aumentou de 9,5%, em 2013, para 11%, em 2014.

O crescimento se deu em todos os segmentos de negócios: desenvolvimento imobiliário, publicidade, varejo e outros. [ GRÁFICO 1 ]

## Desenvolvimento imobiliário

Em 2014, este segmento, composto pelas receitas de *shopping centers*, terminais rodoviários e imóveis (estacionamentos e terrenos), gerou uma receita 8,83% superior à realizada em 2013, representando 49,07% do total de receitas obtidas.

### SHOPPING CENTERS

Os *shopping centers* foram a principal fonte de receita no segmento imobiliário, com 59,15% de participação neste segmento em 2014. O Metrô de São Paulo tem cinco *shoppings* implantados: Metrô Tatuapé, Boulevard Tatuapé, Metrô Itaquera, Metrô Tucuruvi e Metrô Santa Cruz, e dois empreendimentos em fase de implantação: centros comerciais de Vila Madalena e Vila Mariana. Em outubro de 2014, foi firmado contrato visando à implantação e exploração comercial de um *shopping* na Estação Marechal Deodoro com área bruta locável de 12.055 metros quadrados.

Os contratos no segmento de *shoppings* são de concessão de direito real de uso para implantação de empreendimentos de grande porte, com remuneração fixa ou variável, o que for maior.

### TERMINAIS RODOVIÁRIOS

A segunda maior receita no segmento foi obtida com o arrendamento dos serviços dos terminais Tietê e Jabaquara. Com remuneração baseada no número de partidas de ônibus (10 TUTs por partida) e 25% sobre todas as outras operações comerciais dos terminais.

## Publicidade

O segmento de publicidade cresceu 11,42% em relação a 2013 e representou 24,4% do total de receita não tarifária.

Os negócios neste segmento provêm de Mídia Metrô, maior receita no total deste segmento, veiculações na TV Minuto, foto e filmagem, licenciamento de marca (exploração da marca Metrô de São Paulo com pagamento de *royalties* pelos parceiros interessados em comercializar produtos com a marca), Bus Magia e mídia em hastes dos bloqueios.

Com relação à exploração comercial de mídias e publicidade, destaca-se a participação do Metrô de São Paulo na Copa do Mundo da Fifa 2014, tanto na área operacional quanto no desenvolvimento de projetos especiais, tais como a criação de uma passarela estilizada por uma marca de refrigerantes e a adesivação em trens e painéis nas estações.

## Varejo

A receita com o segmento de varejo representou 18,06% do total da receita não tarifária, o que resultou em um crescimento de 56,16% em relação a 2013, excluindo a receita obtida na venda de Bilhete Único. O segmento de varejo é composto por: lojas oferecidas por licitação, representando 45,35% do total da receita neste segmento; ações promocionais e comerciais, com participação de 54,65%, oferecidas para uso temporário para ações de *sampling*, performance, eventos e instalação de estandes promocionais, espaços comerciais, máquinas dispensadoras em estações e quiosques de alimentação nos terminais de ônibus.

[ R\$ MILHÕES ]

GRÁFICO 1



RECEITAS METRÔ DE SÃO PAULO



TARIFÁRIA  
NÃO TARIFÁRIA  
PARTICIPAÇÃO

## Outros

Segmento composto por negócios com telefonia móvel, remuneração complementar, áreas de lazer e cabeamento por tecnologia e infraestrutura de fibra/wifi. Com contratos firmados na área de telefonia móvel com as operadoras Oi, Tim, Vivo, Claro e Nextel para fornecimento de sinal para uso de aparelhos celulares nas dependências do Metrô de São

Paulo, foi obtido 7,14% da receita total não tarifária, o que representa 66,94% deste segmento.

Outra fonte de receita não tarifária é a obtida com a comercialização de espaços para quiosques de venda do Bilhete Único. O crescimento foi de 11,05% em relação a 2013, receita equivalente a 11,35% da receita total não tarifária.

# BALANÇO SOCIAL

GRI EC8, EC9, EN26, PRI

O balanço social do Metrô de São Paulo é baseado no cálculo dos benefícios sociais, metodologia que estima o valor monetizado dos impactos positivos que a rede do Metrô de São Paulo, em operação, gera à metrópole e à população, em função de suas características operacionais e ambientais. A metodologia para cálculo dos benefícios sociais se baseia nas perdas físicas e monetárias que poderiam ocorrer caso a rede metroviária não estivesse em funcionamento. Daí decorrem os indicadores de tempo de viagem, consumo de combustível, emissão de poluentes, custo operacional e custo de manutenção de vias, custo de acidentes, estudados nas condições com e sem a existência da rede. Todos esses indicadores são transformados em valores que representam o quanto a sociedade economiza com o Metrô de São Paulo em operação.

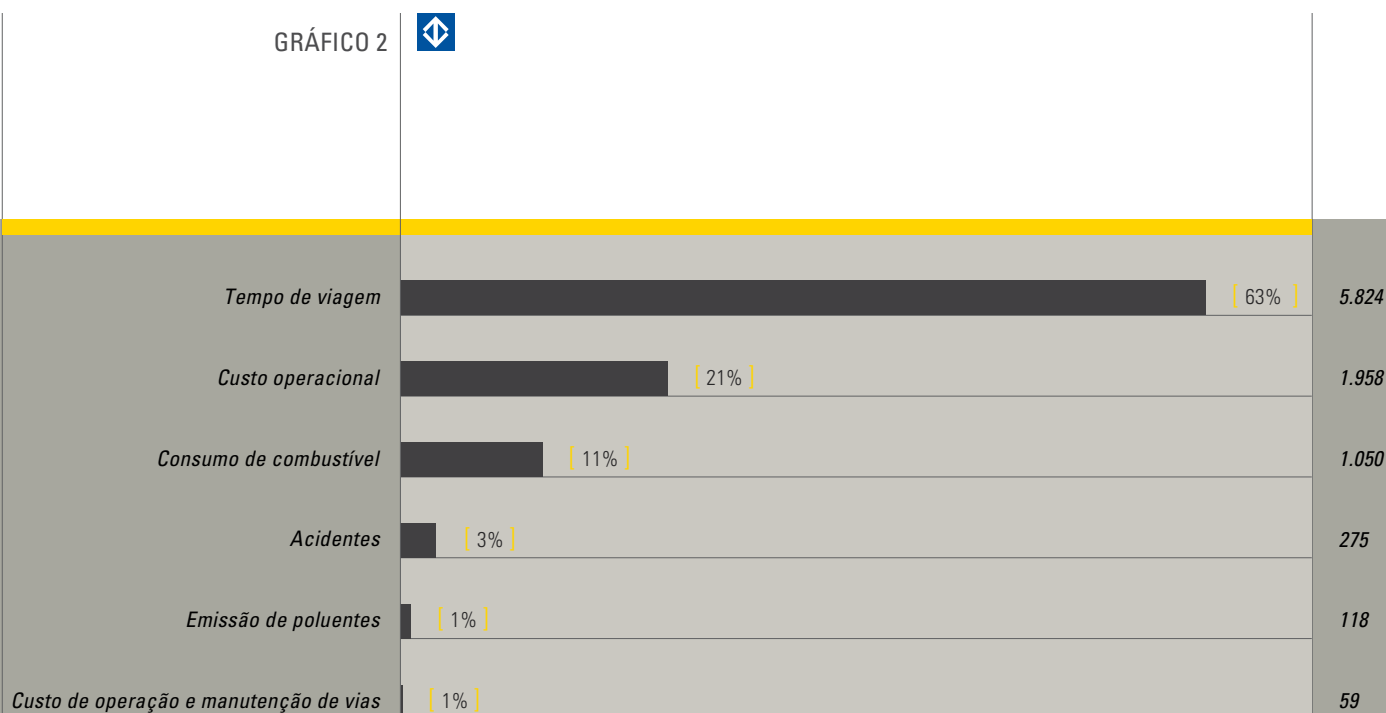
No decorrer de 2014, a São Paulo Transportes – SPTrans, empresa municipal responsável pela gestão do sistema de transporte da cidade, alterou a metodologia de cálculo

da velocidade média do sistema ônibus, dado utilizado na metodologia de avaliação dos benefícios sociais decorrentes da operação do Metrô de São Paulo, provocando alteração significativa no balanço social de 2014. Essa alteração resultou na perda da série histórica da evolução dos benefícios sociais do Metrô de São Paulo, portanto, o resultado do cálculo, em 2014, não deve ser comparado com os resultados publicados nos anos anteriores.

O empreendimento Metrô de São Paulo gerou um benefício social positivo de R\$ 9,3 bilhões no exercício de 2014. A redução no tempo de viagem continua sendo o benefício mais importante, representando 63% do total dos benefícios monetizados.

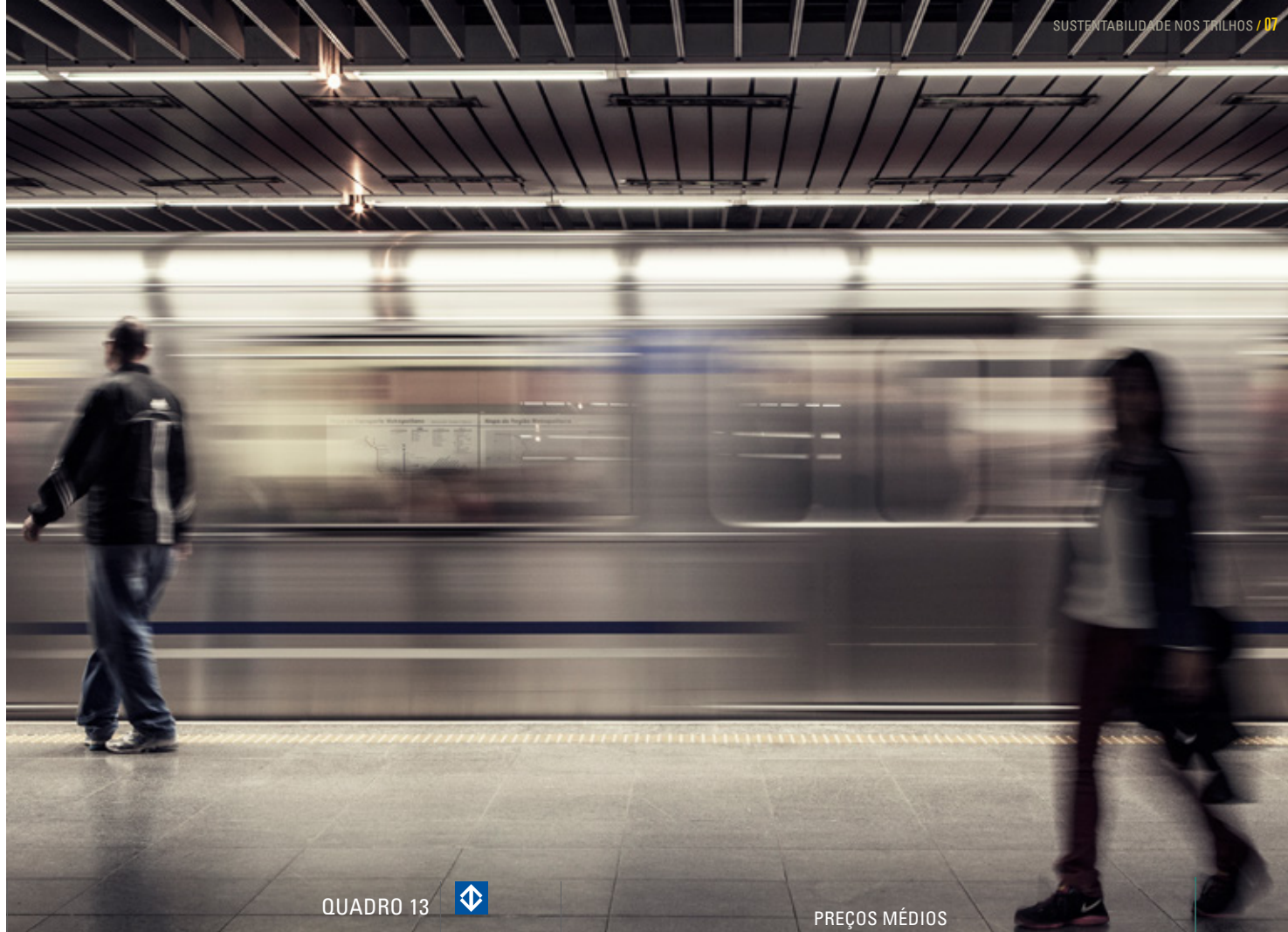
De 2005 até 2014, o Metrô de São Paulo acumulou um benefício líquido positivo de R\$ 89,5 bilhões, valor superior ao total dos investimentos aplicados na construção da rede metroviária.

GRÁFICO 2



[13] Preços médios de 2014.





QUADRO 13



## PREÇOS MÉDIOS

DISCRIMINAÇÃO	UNIDADES	2013		2014	
		Quantidade [mil]	Valor [milhão]	Quantidade [mil]	Valor [milhão]
Redução de emissão de poluentes	ton/ano	873	105	886	118
Redução de consumo de combustível	litros/ano	426.400	987	434.488	1.050
Redução do custo operacional do ônibus	km/ano	245.311	1.324	244.427	1.437
Redução do custo operacional com autos	km/ano	1.603.656	310	1.568.668	459
Redução do custo operacional com motos	km/ano	360.056	45	380.591	62
Redução do custo de manutenção e operação de vias	-	-	55	-	59
Redução do tempo de viagens	horas/ano	1.036.030	6.536	918.258	5.824
Redução do custo com acidentes	acidentes	19	263	19	275
<b>TOTAL</b>			<b>9.625</b>		<b>9.284</b>

QUADRO 14


**DEMONSTRATIVO DO  
BENEFÍCIO SOCIAL**  
 [ R\$ MILHÕES ]

DISCRIMINAÇÃO	2013	2014
Lucro ou prejuízo contábil do exercício	(76,4)	86,8
Total dos benefícios sociais	9.625,0	9.284,0
<b>RESULTADO DO BENEFÍCIO SOCIAL</b>	<b>9.548,6</b>	<b>9.703,5</b>

# ENERGIA

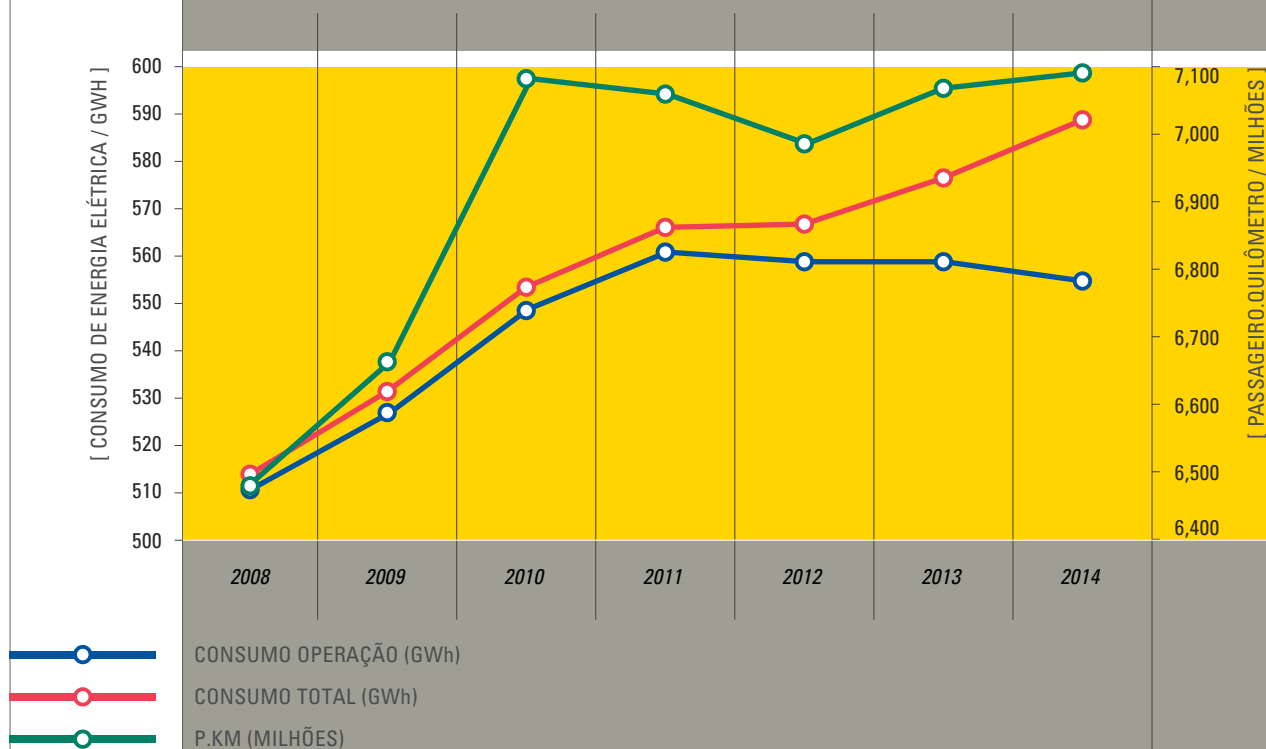
GRI EN3, EN5, EN6, EN26

O consumo anual de energia elétrica para operação e manutenção do sistema e para realização das atividades do Metrô de São Paulo é de mais de 500 mil megawatts-hora; 90% do consumo total anual de energia é para a operação da rede metroviária.

De 2008 a 2014, o aumento anual foi, em média, de 2,3%. Essa variação ocorreu em razão da inauguração de novas estações e do aumento da oferta de transporte, como registrado no período de 2008 a 2011, assim como em função de atividades nos canteiros de obras para a expansão da rede, como ocorreu de 2013 para 2014.

Apesar do total anual de energia consumida ter aumentado, o consumo pela operação do sistema tem se mantido estável, com variação negativa de 0,1% de 2011 a 2014, em razão dos investimentos em eficiência energética e tecnologia avançada de sistemas e material rodante.

GRÁFICO 3



## ***Disponibilidade de energia e a segurança do sistema***

---

O sistema de alimentação elétrica, responsável pela transformação, pela distribuição e pelo fornecimento de energia para todas as instalações operacionais do Metrô de São Paulo, é bastante robusto e tem redundância de equipamentos em todos os níveis – desde as subestações primárias, passando pela média tensão e tração, até a baixa tensão, que em situações de emergência, tem ainda o auxílio de grupos geradores diesel e bancos de baterias. Mesmo em casos críticos, quando restar somente o banco de baterias, ainda permanece energizada a iluminação de balizamento, que sinaliza ao usuário, independentemente de sua posição, a rota segura para saída da estação.

Caso falte energia, os trens de metrô e monotrilho têm sistemas de alimentação elétrica de emergência que mantêm em funcionamento os sistemas de ventilação (por 30 minutos nos trens novos – metrô e monotrilho – e 15 nos trens modernizados), iluminação (por uma hora em todos os trens) e sistemas eletrônicos, como a comunicação com o Centro de Controle Operacional – CCO. Os trens também têm uma faixa fotoluminescente nos pega-mãos localizados na região das portas para orientar os usuários na ausência de luz e facilitar a visualização dos pega-mãos por pessoas com baixa acuidade visual.

Apesar da segurança proporcionada pela atual configuração dos sistemas elétricos, foram realizados estudos para contratar o projeto de centrais de emergência para os monotrilhos das linhas 15-Prata e 17-Ouro, cuja função será fornecer energia aos trens em caso de blecaute, permitindo a movimentação até uma estação, em que serão aplicados os procedimentos operacionais cabíveis.

## ***Impactos econômicos***

---

O consumo de energia representa um dos principais custos da operação do sistema, com gastos em torno de R\$ 100 milhões por ano. Desde 2005, o Metrô de São Paulo migrou para o Ambiente de Contratação Livre – ACL, do qual participam agentes de geração, comercializadores, importadores e exportadores de energia e consumidores livres, e passou a adquirir energia por processo de licitação pública. Com os contratos firmados em regime de ACL a partir de 2005, foi obtida uma economia média de 20% dos custos operacionais se comparado ao regime Ambiente de Contratação Regulado – ACR.

Como os preços por megawatt-hora (R\$/MWh) ofertados nos pregões de compra são influenciados pelo preço de mercado da energia, uma vez que, pelas regras atuais do setor elétrico, os geradores têm a liberdade de escolher os preços de venda da energia, o novo processo para aquisição de energia em 2015 deve refletir os custos do mercado de energia (tarifas reguladas, encargos e impostos). No período de 2005 a 2012, o custo total da energia elétrica adquirida aumentou, aproximadamente, 7% ao ano. Em 2015, quando se encerra o contrato vigente, estimam-se custos 40% maiores.

## ***Eficiência energética***

---

Em 2014, foi lançada a Política de Fontes Alternativas de Energia e Eficiência Energética – POL 10-200, definindo diretrizes básicas de arquitetura, sistemas e material rodante, relativas a fontes alternativas de energia e eficiência energética para as novas linhas do Metrô de São Paulo e para atualização/modernização das linhas existentes.

Em ambos os casos, deverão ser consideradas soluções que melhorem continuamente a eficiência energética; alternativas para geração própria de energia (solar térmica e solar fotovoltaica), em consonância com as diretrizes do Plano Paulista de Energia e soluções que promovam o desenvolvimento tecnológico da companhia e a redução das despesas de custeio.

Nas Parcerias Público-Privadas, essas diretrizes irão nortear o desenvolvimento dos projetos básicos, e as soluções deverão constar no programa de sustentabilidade a ser elaborado pela concessionária e avaliado pelo poder concedente ou seu preposto. Nas diretrizes técnicas que nortearam os editais das Parcerias Público-Privadas das linhas 6-Laranja e 18-Bronze já foi especificada a utilização de sistemas alternativos para captação de energia, podendo ser solar, eólica etc.



<i>Eficiência energética</i>	<i>Ação</i>	<i>Situação</i>	<i>Benefícios</i>
Fontes de energia renovável	Energia solar térmica: painéis fotovoltaicos.	Implantados no Pátio Tamanduateí e projeto para o futuro Pátio Paulo Freire (Linha 2-Verde), coberturas do Centro de Controle Operacional – CCO e do Bloco L no Pátio Jabaquara, além de áreas ajardinadas do Pátio Itaquera.	Redução do consumo de energia. O potencial de geração, se realizadas todas as implantações, pode chegar a 1.700 kWp.
	Iluminação	Substituição das lâmpadas de descarga por lâmpadas tipo LED.	Utilizada em plataformas e mezaninos das estações de metrô da Linha 15-Prata e também será implantada nas futuras linhas de metrô (linhas 5-Lilás e 2-Verde, trecho até Dutra) e de metrô (Linha 17-Ouro). Nas linhas em operação, estão sendo finalizados estudos para substituição das luminárias existentes por luminárias com tecnologia LED.
Ampliação da área envidraçada para aproveitamento da iluminação natural.		Aplicação nas novas estações das linhas 2-Verde, 4-Amarela e 15-Prata. Poço de circulação com cobertura de vidro em Alto do Ipiranga, Vila Prudente, Luz e São Bento e metrô Vila Prudente e Oratório.	
Escadas rolantes	Escadas rolantes com velocidade variável.	Solução adotada para as escadas implantadas a partir de 1998.	Redução do consumo de energia no vale, partidas e paradas suaves e menor desgaste das peças girantes.
Trens	Sistema de tração em corrente alternada com motor de indução.	Incorporado nos novos trens e também nos modernizados	O processo de desaceleração ou frenagem dos trens com tração em CA permite que se regenere até 50% da energia cinética, devolvendo essa energia para armazenadores – banco de baterias, por exemplo – ou suprimindo a tração de outros trens em operação na linha.
	Sistema de tração em corrente alternada com motor de rotor de ímã permanente do tipo <i>Permanent Magnet Synchronous Motor – PMSM</i> .	Utilização na Linha 15-Prata.	
	Distribuição de trens com motores de corrente alternada.	16 trens da Alstom na Linha 2-Verde; 17 trens da Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles S.A. – CAF nas linhas 1-Azul e 3-Vermelha; 8 trens da Alstom na Linha 5-Lilás; 62 trens de um total de 98 trens sendo modernizados por um conjunto de empresas (MTTrens, Bombardier, Alstom/lesa e Alstom/Siemens) para as linhas 1-Azul e 3-Vermelha; 11 trens de metrô de um total de 54 (dois estão em operação).	
	Iluminação LED no lugar da fluorescente.	Incorporada nos novos trens da Linha 5-Lilás (26 trens), Linha 15-Prata (54 trens) e Linha 17-Ouro (17 trens).	Reduzido consumo de energia (aproximadamente, 62% inferior ao do sistema convencional), maior durabilidade e reciclagem total das lâmpadas LED. Isso implica em manutenções reduzidas, maior disponibilidade dos trens e redução de custos no descarte de materiais.
	Baterias de níquel-sódio.	Utilização na Linha 15-Prata.	Produto livre de metais pesados e totalmente reciclável. Volume e massa inferior aos das baterias alcalinas e chumbo-ácidas.
	Terceiro trilho com material de alta condutibilidade.	Implantado nas linhas 3-Vermelha e 15-Prata.	Redução do consumo de energia.

# EMISSÕES DE GASES

Na dimensão das mudanças climáticas, o Metrô de São Paulo mostrou que está engajado na sustentabilidade ao relatar os principais indicadores na expansão da rede de transporte sobre trilhos em uma declaração de compromisso voluntário de membros da União Internacional dos Transportes Públicos – UITP, apresentada no Comitê do Clima da ONU, realizado, em setembro de 2014, em Nova York.

Em termos de emissões de poluentes locais, o Metrô de São Paulo obteve Créditos de Emissão Reduzida – CER previstos no Decreto Estadual 52.469, de 12 de dezembro de 2007, que têm como foco a redução de emissões atmosféricas em regiões cujas bacias aéreas se encontram saturadas ou em vias de saturação, pela implantação dos trechos Ana Rosa-Alto do Ipiranga e Alto do Ipiranga-Vila Prudente, da Linha 2-Verde, e do trecho Butantã-Luz, da Linha 4-Amarela. Foi assinado um termo de compromisso entre a Cetesb e o Metrô de São Paulo para manter as condições que deram origem aos créditos, com a inauguração das estações Sacomã, Tamanduateí e Vila Prudente, da Linha 2-Verde, das estações Paulista, Faria Lima, Pinheiros, Butantã e das integrações nas estações Luz e República, da Linha 4-Amarela.

## *Emissões de gases de efeito estufa – GEE*

**GRI EN16, EN17**

Com a participação crescente de termelétricas na matriz energética brasileira, intensificada com o agravamento da crise hídrica, o sistema de geração de energia elétrica passou a emitir mais gases de efeito estufa – GEE ao produzir cada megawatt-hora. 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 Ministério da Ciência e Tecnologia – MCT para a realização de inventários pelas empresas.

Em 2014, as emissões geradas em decorrência da operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás e as relacionadas às atividades administrativas da companhia aumentaram de 61 mil toneladas em CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e), em 2013, para 84 mil tCO<sub>2</sub>e, quase 40% superior ao total emitido em 2013.

Do total de GEE emitido pelo Metrô de São Paulo, o consumo de energia elétrica para operação do sistema (tração dos trens, estações e pátios de manutenção) representa quase 90%, ou seja, 75 mil toneladas. [ GRÁFICO 4 ]

## *Emissão de carbono por passageiro.quilômetro: Metrô de São Paulo e outros modais*

Em 2014, para transportar cada passageiro pela distância de um quilômetro, a operação do Metrô de São Paulo gerou a emissão indireta de 8 gramas em CO<sub>2</sub> equivalente (gCO<sub>2</sub>e), refletindo o aumento da participação das termelétricas na matriz energética. Considerando o período de 2008 a 2011, quando foram utilizadas mais hidrelétricas na composição da energia no país, a emissão média de carbono para transportar os passageiros do Metrô de São Paulo foi de 3 gCO<sub>2</sub>e/p.km. Já no período de 2012 a 2014, associado à crise hídrica, a emissão média subiu para 6 gCO<sub>2</sub>e/p.km. [ GRÁFICO 5 ]

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 em relação aos outros modais movidos a combustível fóssil. As emissões médias de carbono de metrô em São Paulo comparadas às emissões médias de outros modais, no período 2012-2014, são 20 vezes menores que as dos automóveis a gasolina e 14 vezes menores que as dos ônibus na cidade de São Paulo. [ GRÁFICO 6 ]

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

As viagens de metrô contribuem para que sejam evitadas emissões de carbono, entre outros benefícios. As emissões evitadas pela rede metroviária operada pelo Metrô de São Paulo são calculadas considerando os ganhos obtidos com a transferência de usuários de automóveis e ônibus para o sistema.

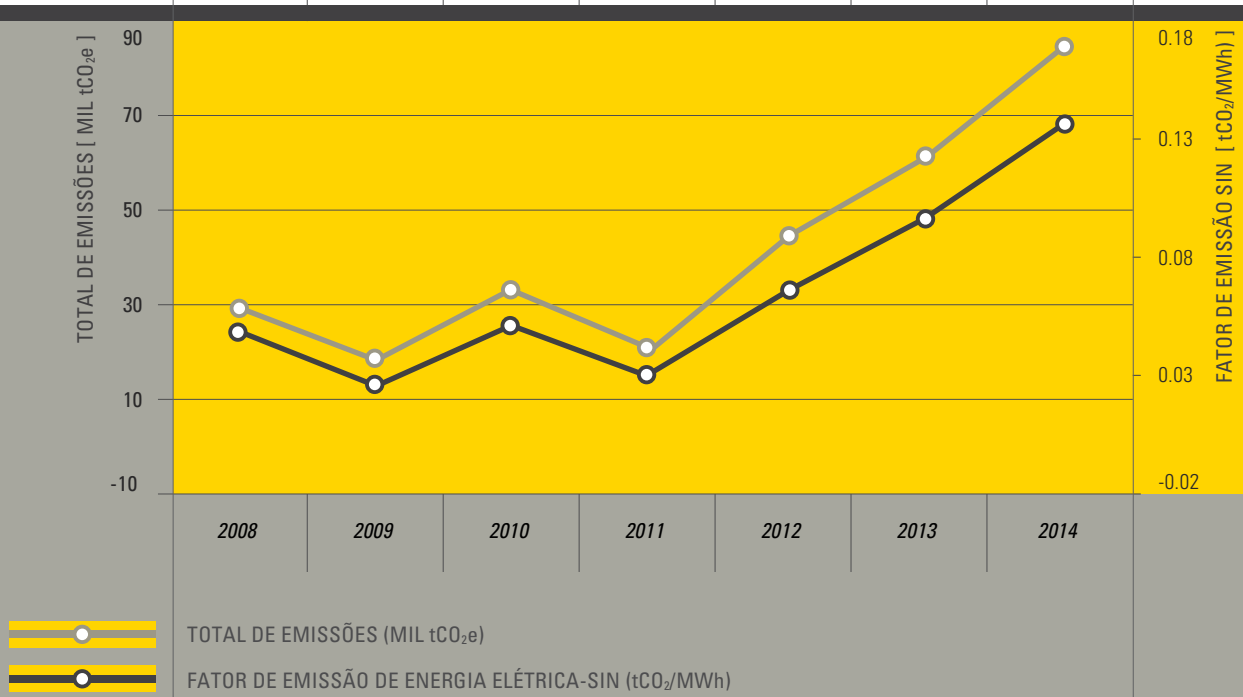
No balanço geral entre o que é evitado com a existência da rede e o que é emitido para operação dos trens com o consumo de energia elétrica, é obtido um balanço líquido das emissões de carbono. Considerando que, em 2014, foram evitadas 875 mil toneladas em CO<sub>2</sub>e com a existência da rede metroviária em São Paulo e emitidas 56 mil toneladas em decorrência do consumo de energia elétrica para tração dos trens, temos um balanço líquido de emissões evitadas de 819 mil tCO<sub>2</sub>e.

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 aproximadamente 15 tCO<sub>2</sub>e – um benefício de 1.500%. O benefício, medido anualmente, mostra que a utilização do Metrô de São Paulo é estratégica para a mobilidade urbana sustentável.

# EMISSIONES DE GASES

## EMISSIONES DE GEE DO METRÔ DE SÃO PAULO E FATORES DE EMISSION PARA GERACION DE ENERGIA ELÉTRICA

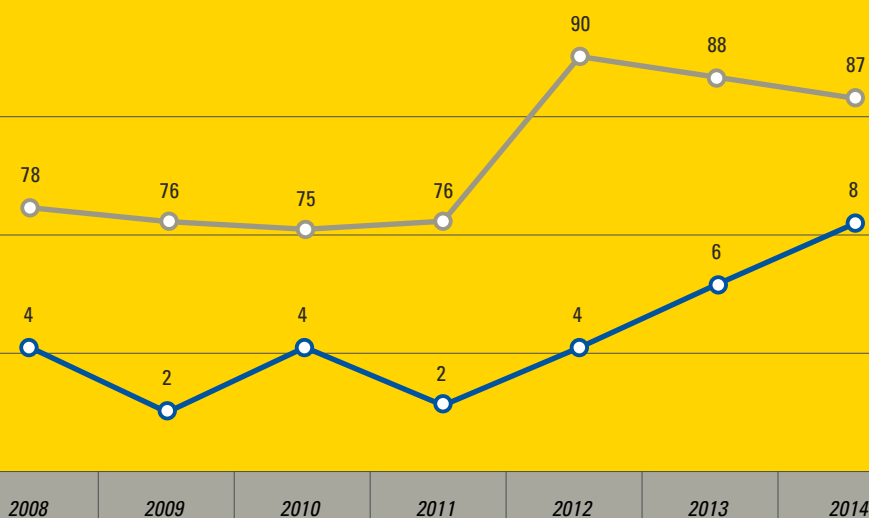
GRÁFICO 4



[ FONTE ] Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2014.

## EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA POR PASSAGEIRO. QUILÔMETRO DO METRÔ DE SÃO PAULO E ÔNIBUS MSP<sup>[14]</sup>

GRÁFICO 5

EMISSÃO [ gCO<sub>2</sub>e/P.KM ]

Ônibus MSP

METRÔ-SP

<sup>[14]</sup> As emissões dos ônibus do município de São Paulo foram recalculadas considerando a revisão dos dados de autonomia de consumo de combustível dos ônibus pela Cetesb conforme relatório Emissões Veiculares no Estado de São Paulo 2013. Assim, associado às reduções nas viagens médias dos passageiros do modal apontada pela pesquisa O/D 2012, as emissões dos ônibus aumentaram.

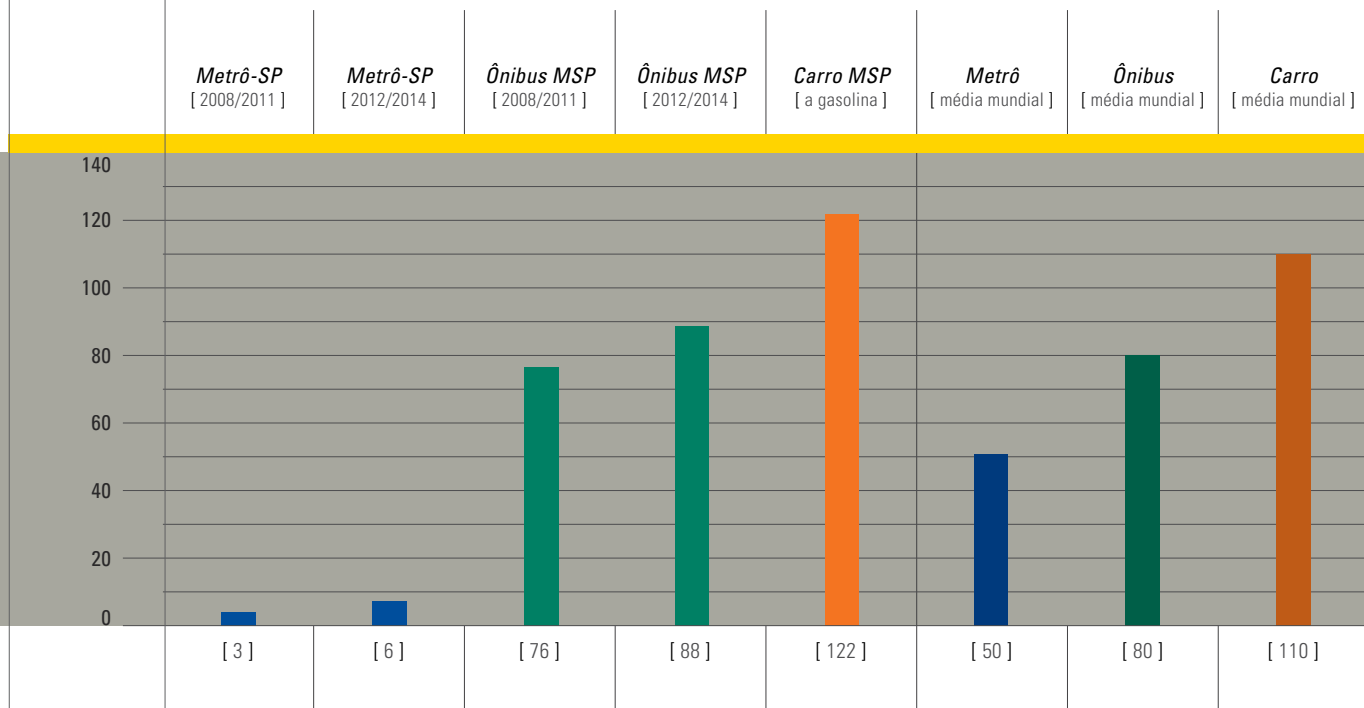
[ FONTE ] Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2014.

# EMISSÕES DE GASES

## EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA POR PASSAGEIRO.QUILÔMETRO – METRÔ, ÔNIBUS E AUTOMÓVEL

[ gCO<sub>2</sub>e POR P.KM ]

GRÁFICO 6



[ FONTE ] Valores de São Paulo – Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2014. Valores mundiais de referência: Custos de Energia, Fontes Renováveis e Emissões de CO<sub>2</sub>e. NOVA, 2008.



## EMISSÕES EVITADAS LÍQUIDAS – GEE

QUADRO 16

MIL tCO<sub>2</sub>e

Emissões evitadas pela rede operada pelo Metrô de São Paulo	875
Emissões geradas pelo consumo de EE para tração dos trens (com perdas)	56
Emissões evitadas líquidas	819

(FONTE) Relatório da Administração 2014 e Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2014.

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).



# ÁGUA

GRI EN26

O ano de 2014 foi marcado pelo agravamento da crise hídrica, com a diminuição dos níveis de água nos reservatórios que abastecem o Estado de São Paulo. Diante desse cenário, o Metrô de São Paulo definiu diretrizes para projetos e realizou adequações importantes.

Foi aprovada política corporativa para incentivar e nortear a Captação, Utilização e Monitoramento de Água para Fins Não Potáveis (POL 10-201), que define diretrizes básicas para projetos relativas à captação de fontes alternativas de água, usos não potáveis e monitoramento dos sistemas hídricos de novos pátios e estações e para atualização/modernização das linhas existentes. A política atende às normas e leis aplicáveis, em especial ao Decreto Estadual 60.154, de 14 de fevereiro de 2014, que institui Programa de Melhoria do Gasto Público – Desperdício Zero no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional.

Em 19 de setembro, foi publicada a Portaria Dae nº 2.069, do Departamento de Águas e Energia Elétrica, que proporcionou a alternativa de utilização, para fins não potáveis, de água proveniente de rebaixamento de lençol freático. Foram identificados 12 pontos ao longo das linhas do Metrô de São Paulo. As análises da qualidade da água foram feitas, o que comprovou o enquadramento nos requisitos da portaria. As outorgas e o cadastro dos locais foram solicitados ao Dae, objetivando o uso da água em estações e nos canteiros de obra.

QUADRO 17



LOCAIS DE CONSUMO DE ÁGUA	MEDIDAS DE REDUÇÃO
Estações	Processos de limpeza alterados. Nos acessos às estações e aos terminais de ônibus passou a ser utilizada água de reúso fornecida pela Sabesp.
Trens	A periodicidade semanal de lavagem dos trens foi alterada para cada dez dias. Na lavagem dos trens das linhas 1-Azul e 2-Verde passou a ser utilizada água de reúso fornecida pela Sabesp.
Prédios administrativos	Torneiras e vasos foram substituídos por equipamentos com sistemas redutores de consumo.
Canteiros e obras	Na expansão da Linha 5-Lilás parte da água potável foi substituída por água de reúso fornecida pela Sabesp.

# RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

GRI EC5, LA1, LA2, LA7, LA9, LA10, LA11, LA13

Em 2014, foram abertos concursos públicos para os cargos de advogado júnior, analista de desenvolvimento de gestão júnior, engenheiro júnior, engenheiro de segurança do trabalho, médico do trabalho, enfermeiro do trabalho, auxiliar de enfermagem do trabalho, assistente administrativo, técnico de segurança do trabalho, técnico de sistemas metroviários I, oficial de manutenção, oficial de logística de almoxarifado I, operador de transporte metroviário I e aprendiz Senai.

Foram contratados 388 empregados por meio dos concursos públicos vigentes, totalizando uma equipe de 9.612 empregados registrados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, com jornada de 40 horas semanais, com exceção dos aprendizes do Senai, que cumprem jornada diária de quatro horas e têm o contrato de trabalho por tempo determinado. Outra categoria que tem jornada de quatro horas diárias é a dos médicos contratados pelo Metrô de São Paulo.

Houve uma redução de 14% nas contratações em relação a 2013, uma vez que as vagas da empresa estavam, na maioria, preenchidas e não houve a aprovação de aumento do quadro de vagas.

## Contratações (concursos públicos)

[ 2012= 826 ]

[ 2013= 453 ]

[ 2014= 388 ]

Com carreiras estruturadas e avaliadas por padrões de competências, os empregados do Metrô de São Paulo são remunerados equitativamente conforme as 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 2014, foi de R\$ 1.746,48, para jornada de 40 horas semanais, estando 141,22% acima do salário mínimo federal, de R\$ 724 (base dezembro/2014).

A empresa concede aos 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 mais produtividade e eficiência, o Metrô de São Paulo tem ainda um Programa de Participação nos 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 59.598, de 16 de outubro de 2013, pela Constituição Federal, artigo 7<sup>a</sup> e Lei Federal 10.101, de 19 de dezembro de 2000.

A empresa oferece a todos os empregados o Bilhete de Serviço, que permite acesso gratuito a toda a rede do Metrô de São Paulo e da CPTM. No ano de 2014, foi fornecido o vale-transporte (direito garantido por lei) a 487 empregados e o auxílio-transporte (para aqueles que residem fora da região metropolitana) a 226.

## Oportunidades aos jovens

Foram realizadas 659 contratações de estudantes, em parceria com instituições específicas: 101 estagiários (Fundação do Desenvolvimento Administrativo – Fundap), 58 aprendizes Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Senai) e 500 jovens cidadãos/Programa Educação para o Trabalho (Programa Social – Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho – Sert). Essas contratações foram realizadas por meio de concursos e processos seletivos públicos.

## Gestão de desempenho

Com o objetivo de melhorar os 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. Em 2014, foram implementadas duas modalidades de avaliação: de competências e do período de experiência.

## Avaliação de competências

Esta ferramenta considera as competências definidas pela organização, classificadas por famílias de cargo – liderança, assessoria, universitários, técnicos, administrativos e operativos. São avaliados todos os empregados ativos da companhia.

O processo inclui autoavaliação por parte do empregado e avaliação do gestor, que contempla *feedback* presencial e plano ano de ação de melhoria do desempenho. Foram avaliados 9.348 empregados.

## Avaliação do período de experiência

Esta avaliação subsidia tomada de decisão de efetivação ou movimentação de área ou desligamento do empregado recém-ingressado na empresa, tendo em vista a adequação dele à vaga, nos primeiros três meses de casa. Foram avaliados 185 empregados.

## Processo de sucessão

Em 2014, foi iniciado o processo de sucessão, com objetivo de assegurar uma fonte confiável de potenciais sucessores, atender as demandas atuais e futuras de líderes, de modo que sejam compatibilizadas as necessidades da organização e as aspirações pessoais.

Em um processo piloto foi priorizada a indicação de 12 empregados a potencial sucessor à posição de gerente e 28 empregados a potencial sucessor à posição de chefe de departamento. Além de promover desenvolvimento específico para cada profissional identificado como possível sucessor, é desenvolvida a assessoria para líderes em processos pontuais de sucessão para níveis de coordenação e supervisão.

## Desenvolvimento e treinamento

Em 2014, foram viabilizados mais de 190 mil homem-hora de investimentos em treinamento, desenvolvimento e educação corporativa.

## Cursos de qualificação

Os empregados da Companhia do Metropolitano de São Paulo são incentivados a aperfeiçoar e especializar competências técnicas e estratégicas por meio de subsídio para a educação continuada, estabelecendo parcerias com cursos de extensão universitária. Em 2014, 83 empregados participaram desses cursos:

- Especialização metroferroviária: parceria Metrô de São Paulo/CPTM/Poli-Pece, participação de 21 empregados;
- Especialização em gestão e tecnologias de segurança de redes, participação de 25 empregados;
- Curso aberto de mercado (diversos): participação de 37 empregados.

Aos empregados integrantes das carreiras universitárias e do plano executivo, prioritariamente com perfil de liderança, foi proporcionada a participação no curso de MBA em visão integrada sobre trilhos urbanos, estruturado em parceria do Metrô de São Paulo com a escola Politécnica da USP, com o objetivo de qualificar e habilitar os participantes na atuação em sistema de transporte sobre trilhos de alta e média capacidade. A primeira turma teve início em agosto de 2013 e tem 28 participantes.

## Saúde do trabalho

O índice de doenças ocupacionais, em 2014, fechou em 0,004% (4 registros/nº empregados contratados). Em relação ao gênero, os registros de doença ocupacional de 2014 estão distribuídos em três casos em homens e um em mulher.

QUADRO 18



	H-H TREINAMENTO		MÉDIA POR EMPREGADOS	
	Mulher	Homem	Mulher	Homem
Treinamentos legais	11.786	90.155	6,14	11,72
Treinamentos externos	12.407	39.847	6,47	5,18
Treinamentos contratuais	0	18.132	0	2,36
Idiomas	4.983	16.369	2,60	2,13
Total	29.176	164.503	0	0

**DOENÇA OCUPACIONAL – METRÔ DE SÃO PAULO**

Nº CASOS

[ 2012= 7 ]

[ 2013= 4 ]

[ 2014= 4 ]

INDICADOR

[ 2012= 0,076 ]

[ 2013= 0,044 ]

[ 2014= 0,040 ]

Obs.: para o cálculo de empregados, expurgam-se aqueles com contratação diferenciada – os estagiários PET e pesquisadores.

**Prevenção e acidentes do trabalho**

Para a gestão da segurança e saúde ocupacional no período 2013/2014, foram revisados os indicadores e as metas de redução de acidentes de trabalho visando melhorias no processo:

- Reduzir acidentes do trabalho: o indicador Taxa de Frequência foi substituído por novo indicador, Números Absolutos de Acidentes do Trabalho Corporativo, com meta de 2%, em 2014;
- Reduzir riscos: a meta foi alterada para 5%, em 2014.

Em 2014, foram registrados 561 acidentes de trabalho, alcançando a meta de redução de 2% dos números absolutos dos acidentes do trabalho corporativo, visto que as ocorrências de acidentes típicos caíram 21% em relação ao ano anterior, em razão dos programas de gestão implantados no período.

Já a meta de redução de 5% dos níveis de riscos corporativos não foi atingida. 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.

**ACIDENTES DE TRABALHO**TAXA DE GRAVIDADE<sup>[15]</sup>

[ 2012= 137 ]

[ 2013= 147 ]

[ 2014= 140 ]

TAXA DE FREQUÊNCIA<sup>[16]</sup>

[ 2012= 31,67 ]

[ 2013= 35,04 ]

[ 2014= 27,81 ]

<sup>[15]</sup> Número de dias perdidos por milhão de homem-hora de exposição ao risco. Reflete a extensão das lesões.

<sup>[16]</sup> Número de acidentes por milhão de homem-hora de exposição ao risco.

ACIDENTES DE TRABALHO (TIPO)

QUADRO 19



	2012	2013	2014
Dort – Distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho	7	1	4
Assaltos	0	0	0
Treinamentos (TAF/TTI)	16	6	0
Trajeto	126	126	106
Quedas de trajeto <sup>[17]</sup>	45	62	55
Quedas típicas	48	66	50
Outros <sup>[18]</sup>	435	499	391
<b>Total de acidentes</b>	<b>632</b>	<b>695</b>	<b>561</b>

<sup>[17]</sup> Considerado no trajeto.

<sup>[18]</sup> Atropelamento, agressão, batida contra, atingido por, contato com sangue, queda de moto, esforço excessivo, prensamento entre, reação do corpo a seus movimentos, contato com produtos químicos, contato com temperaturas extremas, contato com eletricidade.

# INDICADORES ECONÔMICOS, AMBIENTAIS

QUADRO 20



INDICADOR GRI	2012	2013	2014
<b>Indicadores econômicos<sup>[19]</sup></b>			
Receita operacional líquida	R\$ 1,63 bilhão	R\$ 1,99 bilhão	R\$ 2,24 bilhões
Lucro líquido	R\$ (28,4) milhões	R\$ (76,4) milhões	R\$ 86,8 milhões
Patrimônio líquido	R\$ 17,63 bilhões	R\$ 20,49 bilhões	R\$ 24,10 bilhões
Total do valor adicionado distribuído	R\$ 1,31 bilhão	R\$ 1,34 bilhão	R\$ 1,33 bilhão
Receita não tarifária	R\$ 148 milhões	R\$ 158,15 milhões	R\$ 181,45 milhões
Benefício social	R\$ 7,18 bilhões	R\$ 9,62 bilhões	R\$ 9,28 bilhões
<b>Indicadores ambientais<sup>[20]</sup></b>			
ENERGIA (GWh)			
<b>GRI EN3</b> Consumo total (mês de referência)	567	577	589
CONSUMO DE ENERGIA (MWh)			
Prédios administrativos	5.025	5.561	5.488
Pátios e CCO	13.765	13.832	14.461
Canteiros de obras	2.779	12.461	28.817
Estações (inclui equipamentos auxiliares)	119.046	120.579	126.365
Tração dos trens (com perdas)	426.318	424.247	413.796
<b>GRI EN16, EN17</b> EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA – GEE			
Total de emissões (mil tCO <sub>2</sub> e)	44	62	84
Emissões por p.km (gCO <sub>2</sub> e)	4	6	8
Emissões diretas totais de GEE (t.eq.CO <sub>2</sub> )	1.589	967	1.738
Emissões diretas de GEE de fontes estacionárias (t.eq.CO <sub>2</sub> )	1.252	605	1.410
Emissões diretas de GEE de fontes móveis (t.eq.CO <sub>2</sub> ).=	337	362	328
<b>GRI EN8</b> <b>Água (em mil m<sup>3</sup>)<sup>[21]</sup></b>			
Consumo (mês de referência)	659	856	952
<b>Resíduos perigosos (em mil t)<sup>[22]</sup></b>			
Total	173	153	135
<b>Lâmpadas (em milhares)<sup>[23]</sup></b>			
Total	91	73	75
<b>GRI EN22</b> <b>Material encaminhado para reciclagem por tipo (em t)<sup>[24]</sup></b>			
Papel misto	8	18	26
Papelão	15	20	7
Bilhetes	58	42	48
Diversos	10	6	4
Total	96	111	85
<b>Programa 3R<sup>[25]</sup></b>			
CONSUMO DE PAPEL POR EMPREGADO			
Total	1.855	1.844	1.796
<b>Treinamento ambiental<sup>[26]</sup></b>			
Números de funcionários	1.234	2.042	566
Total horas	5.031	7.693	3.243

INDICADOR GRI		2012	2013	2014
<b>GRI LA1 LA13</b>	<b>Indicadores sociais corporativos<sup>[27]</sup></b>			
<b>GRI LA2</b>	nº total de empregados	9.378	9.477	9.612
	nº de empregados da operação	4.592	4.565	4.624
	nº de empregados da manutenção	2.866	2.845	2.879
	nº de empregados da administração	1.250	1.303	1.322
	nº de empregados da expansão	670	764	787
	nº de admissões	826	453	404 <sup>[28]</sup>
	nº de estagiários	168	98	101
	nº de empregados acima de 45 anos	5.173	5.049	5.360
	nº de mulheres	1.782	1.858	1.918
	% de cargos de chefia ocupados por mulheres	19%	20%	18%
	nº de negros	2.292	2.341	2.430 <sup>[29]</sup>
	% de cargos de chefia ocupados por negros	6,6%	6,6%	9%
	nº de portadores de deficiência	249	247	273
	nº de empregados com pós-graduação	483	486	488
	nº de empregados com até cinco anos de empresa	2.926	3.084	2.853
<b>GRI LA1 LA13</b>	<b>ZONA GEOGRÁFICA DE MORADIA DOS EMPREGADOS</b>			
	Centro	444	460	472
	Norte	1.113	1.111	1.127
	Sul	1.672	1.680	1.684
	Leste	2.997	3.005	3.024
	Oeste	647	664	679
	Outros (municípios)	2.505	2.557	2.626

<sup>[19]</sup> Fonte: Relatório da Administração 2014 – Metrô de São Paulo.

<sup>[20]</sup> Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2014.

<sup>[21]</sup> Fonte: Gerência de Serviços e Infraestrutura.

<sup>[22]</sup> Fonte: Gerência de Manutenção; Gerência de Logística. Os resíduos perigosos, classe I, gerados nos processos de manutenção, são coletados nos pátios por empresas especializadas e encaminhados para coprocessamento.

<sup>[23]</sup> Fonte: Gerência de Manutenção; Gerência de Logística. As lâmpadas usadas que contêm mercúrio são substituídas e armazenadas adequadamente, até que sejam recolhidas pela empresa especializada no tratamento desse tipo de resíduo.

<sup>[24]</sup> 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.

<sup>[25]</sup> Fonte: Gerência de Serviços e Infraestrutura; Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação.

<sup>[26]</sup> Fonte: Gerência de Recursos Humanos.

<sup>[27]</sup> 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.

<sup>[28]</sup> 388 (concurso público + aprendiz Senai) e 16 ad nutum.

<sup>[29]</sup> Considerados empregados que se declaram pretos e pardos.

# ENGAJAMENTO

GRI 1.2, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17, PR5

## PROCESSO DE RELACIONAMENTO DA EMPRESA COM O PÚBLICO

[ O METRÔ DE SÃO PAULO POSSUI E MANTÉM UM PROCESSO DE RELACIONAMENTO COM VÁRIOS DE SEUS PÚBLICOS ]



# RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS

Para que 4 milhões de usuários utilizem com segurança o sistema, é necessário comunicação constante entre a empresa e os mais diversos públicos, seja diretamente ou por meio de canais de relacionamento. Nas estações, os empregados exercem um papel importantíssimo no processo de comunicação com os usuários.

Para isso, são treinados periodicamente e recebem orientação para atender as pessoas, especialmente as com deficiência ou mobilidade reduzida e os idosos.

Além desse contato, os usuários têm os canais de relacionamento: "Fale Conosco", pelo site da empresa, Ouvidoria, SMS-Denúncia e canais tradicionais como caixas de sugestões, telefone do usuário, atendimento pessoal e Central de Informações do Metrô de São Paulo – CIN. Pelas redes sociais virtuais, uma equipe monitora diariamente as manifestações para que o atendimento possa ser realizado com rapidez e transparência, sempre visando melhorar a experiência de viagem dos usuários.

## *Informações sobre o sistema*

---

A Central de Informações do Metrô de São Paulo – CIN atendeu por telefone 153 mil usuários em 2014, respondendo a questionamentos sobre serviços, conexões, integração modal, tarifas, localização de ruas, objetos e documentos perdidos e achados, entre outros.

Nas estações, balcões de informação instalados em área próxima à linha de bloqueios de dez estações registraram mais de 1,6 milhão de atendimentos aos usuários, sendo as principais solicitações relativas a deslocamento por estações, ruas e arredores, terminais rodoviários e linhas de ônibus, entre outras.

Já as ocorrências comunicadas pelos usuários nas estações e nos trens geraram pouco mais de 57 mil mensagens de celular pelo SMS-Denúncia, direcionadas ao Centro de Controle de Segurança do Metrô de São Paulo. Os principais assuntos foram: comércio ambulante, pedintes e comportamento inadequado dos usuários (bagunça, confusão, 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 do Metrô de São Paulo reconhecido pela população e, também, por entidades de reabilitação. Pode-se dizer que esse relacionamento facilitou a ampliação da mobilidade desse público.

Em 2014, foram atendidas 295 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.

Neste ano também foram treinados 2.228 empregados operativos para prestar atendimento e auxiliar na condução de cadeiras de rodas, atualizando-os na prática dessa atividade. Foi desenvolvido um treinamento no formato de ensino a distância – EAD, em que foram requalificados 1.378 empregados para atendimento

e condução das pessoas com deficiência visual por meio de videoaulas e posterior verificação de aprendizagem.

No ano de 2015, o processo terá continuidade para disseminar e familiarizar os empregados com o uso da ferramenta.

Além do treinamento dos empregados, o Metrô de São Paulo desenvolve parcerias com instituições e organizações da sociedade civil como Associação Brasileira de Assistência à Pessoa com Deficiência Visual – Laramara, Fundação Dorina Nowill e Associação de Deficientes Visuais e Amigos – Adeva, para intercâmbio de informações e realização de visitas que proporcionam à pessoa com deficiência visual o reconhecimento interno dos trens, com o objetivo de garantir mais desenvoltura e segurança em seu dia a dia.

QUADRO 21



[ MIL ]

<i>Atendimentos CIN</i> <sup>[30]</sup>	2011	2012	2013	2014
Informações	177	160	167	153
SMS recebidos	57	69	58	57
ATENDIMENTOS PCD <sup>[31]</sup>				
PCD físicas	24	25	27	28
PCD visuais	261	278	282	267
<b>Total PCD</b>	<b>285</b>	<b>303</b>	<b>309</b>	<b>295</b>

<sup>[30]</sup> Central de Informações do Metrô de São Paulo – CIN

<sup>[31]</sup> PCD – Pessoas com deficiência.



## Atendimento aos idosos: Experiente Cidadão

Cerca de 8% das viagens são feitas por idosos com mais de 60 anos. Assim sendo, são diversas as ações voltadas a esse público:

- Orientação a todos os empregados para prestar auxílio aos que necessitem de ajuda, antes mesmo que venham a solicitá-la;
- Acompanhamento por estagiários do Programa Jovem Cidadão para deslocamento nas estações e auxílio no embarque e desembarque;
- Atendimento preferencial nas bilheterias e linhas de bloqueio em todas as estações;
- Disponibilidade de assentos preferenciais oferecidos em todos os trens, identificados na cor azul-claro;
- Orientação ao público em geral, por meio de campanhas sobre cidadania;
- Visitas monitoradas.

Desde 2008, no mês de outubro, a companhia realiza a comemoração do Dia do Idoso de forma especial. Em 2014, além das visitas monitoradas, foram realizadas ações específicas em estações com grande fluxo de idosos. Material de divulgação: cartazes, emissão de mensagens sonoras nas estações e distribuição de porta-bilhetes customizados.

## Comunicação e campanhas operacionais

A comunicação ágil, eficiente e com apelo visual é essencial para que se atinja e propicie o rápido entendimento dos usuários e da população de forma geral. Além de ter a finalidade de transmitir conceitos de segurança e uso correto do sistema, assuntos estratégicos e institucionais da empresa, as campanhas visam estimular a cidadania e preservação do patrimônio público.

As campanhas são veiculadas nas estações, no site do Metrô de São Paulo e em mídias externas. Quando necessário, são acompanhadas por ações estratégicas pontuais na ocasião do

lançamento, como a que foi desenvolvida para a Copa do Mundo da Fifa 2014. Pesquisas com usuários, manifestações registradas nas redes sociais e engajamento por meio do contato direto são fontes de subsídio para o desenvolvimento de campanhas específicas, mensagens sonoras, peças de comunicação visual e campanhas educativas.

Em 2014, foram produzidas em torno de 60 campanhas, com destaque para: Copa do Mundo da Fifa 2014, 40 anos de operação, monotrilho da Linha 15-Prata, combate à dengue, abuso sexual, acessibilidade, Mídia Metrô, entre outras.

## Campanha para a Copa do Mundo da Fifa 2014

A realização de um grande evento no país como o da Copa do Mundo da Fifa marcou a história da operação do serviço do Metrô de São Paulo. O transporte público foi a principal forma de acesso ao estádio e, para atender a essa demanda diferenciada, o Metrô de São Paulo desenvolveu comunicação específica, principalmente para as estações consideradas prioritárias: Linha 1-Azul: Jabaquara, São Bento, Luz, Portuguesa-Tietê e Carandiru; Linha 2-Verde: Paraíso, Brigadeiro, Triunfo e Consolação; Linha 3-Vermelha: Palmeiras-Barra Funda, República, Anhangabaú, Sé, Brás, Tatuapé, Artur Alvim e Corinthians-Itaquera.

- Emissão de mensagens sonoras em português e inglês em trens e estações;
- Guia Rápido – Voluntários;
- Guia Rápido – Empregado.

## Cultura e campanhas sociais

Atrações artístico-culturais de diversas linguagens são organizadas ao longo do ano e acabam por humanizar e ativar espaços, de modo que a estação de metrô deixa de ser um espaço de passagem para se tornar um lugar de lazer, convivência e conhecimento.



Nos seis dias de jogos na Arena Corinthians, o Metrô de São Paulo transportou uma média de 30 mil torcedores por partida, cerca de 50% da capacidade do estádio.

A impressão geral do Metrô de São Paulo durante o evento da Copa do Mundo da Fifa 2014 foi avaliada como boa/muito boa por 89% dos usuários entrevistados.





○ **Linha da Cultura**

Todos os meses, esta ação leva exposições com grande diversidade de assuntos, técnicas e pontos de vista aos usuários nas estações. Total: 238 exposições/ano.

○ **Projeto Arte no Metrô**

Um acervo permanente de obras de arte, com murais, instalações, pinturas e esculturas compõe uma imensa galeria de arte contemporânea, proporcionando ao cidadão o convívio diário com expressivos artistas plásticos do cenário brasileiro. Atualmente, o Metrô de São Paulo tem um acervo de 91 obras de arte. A obra intitulada *Descanso da Sala*, do artista plástico José Spaniol, passou a integrar o acervo em julho de 2014, quando foi instalada no jardim interno da Estação Alto do Ipiranga, da Linha 2-Verde. O artista faz uma provocação, num jogo entre materialidade e reflexo, ao repetir a forma, o que confere à peça um aspecto paradoxal e ambíguo, dando origem a um objeto duplo. O assento se reflete ao outro extremo, dilatando o próprio volume, como se estivesse à procura de outra dimensão.

○ **Vitrine Arqueológica**

A primeira Vitrine Arqueológica, inaugurada em 12 de fevereiro de 2014, com a Estação Adolfo Pinheiro, foi o resultado de um trabalho de parceria do Metrô de São Paulo com o Instituto de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – Iphan, como parte do Programa de Educação Patrimonial, que visa promover atividades educativas relacionadas ao patrimônio arqueológico da cidade de São Paulo e da região de entorno dos empreendimentos metroviários. Para realizar a instalação da Vitrine Arqueológica, o Metrô de São Paulo recuperou dois segmentos de trilhos e dormentes da última linha de bonde que operou na cidade de São Paulo no ano de 1968, encontrados sob o asfalto da Avenida Adolfo Pinheiro durante as escavações para construção da estação de mesmo nome.

○ **Mostras fixas**

- >> **Estação Alto do Ipiranga** – *Ipiranga: O Bairro do Grito!* – instalação da segunda edição da exposição;
- >> **Estação Largo Treze** – *O Metrô e Seus Bairros: Santo Amaro*;
- >> **Estação Adolfo Pinheiro** – *O Bonde em Santo Amaro*;
- >> **Estação Corinthians-Itaquera** – *Memorial do Corinthians*;
- >> **Estação Liberdade** – *Vitrine de Ikebana*.

○ **Parcerias e convênios com museus**

- >> **Estação Santa Cruz** – Vitrine Lasar Segall. Uma parceria com o Museu Lasar Segall permite que, a cada três meses, uma nova exposição seja levada para esta vitrine, localizada na saída mais próxima ao museu, na Estação Santa Cruz.
- >> **Estação Trianon-Masp** – Vitrine do Masp. É o resultado da parceria com o Museu de Arte de São Paulo. Localizadas na Estação Trianon-Masp, com curadoria da artista plástica Regina Silveira, duas vitrines expõem obras *site-specific*, ou seja, elaboradas especialmente para o local.
- >> **Estação Palmeiras-Barra Funda** – Memorial da América Latina. Um convênio firmado entre o Metrô de São Paulo e o Memorial da América Latina, em agosto de 2013, possibilitou a divulgação de eventos e a exposição temporária de artistas convidados do memorial nos espaços da Estação Palmeiras-Barra Funda.
- >> **Estação Tiradentes** – Museu de Arte Sacra. A parceria com o Museu de Arte Sacra leva exposições à estação.

○ **Piano no Metrô**

O projeto Piano no Metrô possibilita que os usuários tenham acesso ao instrumento musical, seja ouvindo ou mostrando suas habilidades. Atualmente, o Metrô de São Paulo oferece quatro pianos, que circulam por diversas estações durante o ano. Em 2014, os pianos estiveram nas estações: Santana, Sé, Luz, Paraíso, Sacomã, Alto do Ipiranga, Santos-Imigrantes, Santa Cecília, Belém, Pedro II, República, Tatuapé, Corinthians-Itaquera, Largo Treze, Adolfo Pinheiro e Santo Amaro.

○ **Poesia no Metrô**

O projeto Poesia no Metrô é um programa de leitura de poemas em língua portuguesa que teve início, em 2009, na Linha 2-Verde (Vila Madalena-Alto do Ipiranga) e se estende até hoje. O objetivo é que o usuário do Metrô de São Paulo possa conhecer obras de importantes poetas brasileiros e portugueses. Entre os escritores, estão Augusto dos Anjos, Camões, Cruz e Sousa, Florbela Espanca e Olavo Bilac. Doze poesias permanecem nas estações Ana Rosa, Chácara Klabin, Paraíso e Vila Madalena.



### ○ ***Banda dos seguranças do Metrô de São Paulo***

Formada a partir de encontros casuais na empresa, a Banda da Segurança revela que a filosofia de atendimento do Metrô de São Paulo ultrapassa os limites das instalações, dos trens e das estações e incentiva os empregados a servir a população também por meio da arte. Composta por agentes de segurança do Metrô de São Paulo, a banda realizou 15 apresentações em diferentes estações, com repertório variado, passando por clássicos da música nacional à internacional.

### ○ ***Música, teatro, oficinas e coral***

Foram realizadas apresentações musicais nas estações, além de encenações teatrais e oficinas de arte. Destaque para o Popload Festival e o já tradicional Canto Coral de Natal. Total: 85 apresentações artísticas.

### ○ ***Linha do meio ambiente***

Dentro do programa permanente criado com o objetivo de promover a cultura para a sustentabilidade e o alinhamento da empresa às questões globais e locais da cidade e suas interfaces com o transporte urbano, o Metrô de São Paulo realizou mais uma edição da Semana Metrô do Meio Ambiente, com exposições de projetos socioambientais e manifestações artísticas.

A nona Semana Metrô do Meio Ambiente teve como tema principal “A mobilidade urbana e a sustentabilidade na expansão metroferroviária” e um público de mais de 250 pessoas. Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, o Metrô de São Paulo recebeu duas instalações artísticas: *Land Art, ou Onde Podemos Construir Montanhas?*, na Estação São Bento, e *As Moscas*, na Estação Trianon-Masp. A proposta das exposições é chamar a atenção para o consumo consciente e para uma vivência mais próxima da natureza.

### ○ ***Ações de marketing social***

Foram desenvolvidas 28 ações em parceria com outras instituições, órgãos ou empresas, sendo a maioria relacionada às questões de saúde.

# RELACIONAMENTO COM EMPREGADOS

*Para que os empregados ofereçam um serviço de qualidade e estejam atentos às necessidades do cidadão, a empresa está desenvolvendo diversas iniciativas visando alinhar a cultura organizacional às estratégias aprovadas no Planejamento Estratégico 2014-2020.*

## CULTURA ORGANIZACIONAL OS PILARES QUE NOS LEVARÃO ADIANTE

### ***Foco na nossa gente***

---

A empresa reconhece a importância em valorizar as pessoas, o trabalho em equipe e que o ambiente saudável propicia o desenvolvimento de empregados como protagonistas que respeitam a diversidade e constroem novas e melhores práticas.

### ***Busca pela inovação***

---

Dentro de uma visão estratégica, empregados buscam por informações, tecnologias e aprendizados e agem de maneira disciplinada, garantindo um ambiente produtivo e de respeito, reinventam a realidade interna e influenciam os mercados em que atuam com capacidade de superação de desafios.

### ***Excelência, eficiência e segurança***

---

Cada um dos empregados tem consciência da importância de sua interação e consequente atuação para proporcionar a satisfação do público envolvido. O Metrô de São Paulo está orientado para a simplicidade, a agilidade, a flexibilidade, a responsabilidade e a segurança, com permanente busca da melhoria e excelência. As ações da companhia são norteadas pelos planejamentos integrados, pela delegação responsável e pela disciplina de execução.

### ***Construímos um futuro sustentável***

---

Empresa com resultados sustentáveis, o Metrô de São Paulo tem o rendimento e a atratividade baseados na satisfação dos públicos e na contínua construção das bases para a perpetuidade da companhia, com equilíbrio financeiro, respeito à qualidade de vida, ao meio ambiente e à sociedade.

### ***Foco no cliente***

---

Uma empresa com a cultura da satisfação é formada por pessoas sensíveis às necessidades e expectativas da rede de relacionamentos, conquista a lealdade dos clientes por intermédio de uma plena e duradoura satisfação e estabelece parcerias baseadas em comprometimento, presteza, cordialidade e flexibilidade. Para disseminar e engajar os empregados nesse processo, a empresa mantém diversos canais de relacionamento com os empregados:



QUADRO 22



	<i>Objetivo / resultados 2014</i>
Comissão de Ética e de Conduta	Canal para que o empregado possa encaminhar denúncias de situações irregulares com a garantia de confidencialidade das informações.
Fale com a GRH (canal de comunicação interna)	Canal para receber sugestões, reclamações, solicitações de informações e denúncia sobre recursos humanos. Recebeu 2.760 manifestações de empregados, sendo 47,5% sobre folha de pagamento, 19% sobre benefícios, 12% sobre perfil psicográfico previdenciário, 9,5% sobre carreira e remuneração e 4% sobre seleção.
Estação Conhecimento	Rede social exclusiva para os empregados com acesso pela intranet para o compartilhamento e a disseminação de informações e conhecimentos.
Bate-papo com o Presidente	Bate-papo informal, realizado mensalmente, para falar sobre o Metrô de São Paulo do futuro. Realizados seis encontros, com 12 pessoas cada, num total de 72 empregados.
Boas-vindas do Metrô de São Paulo	Programa de integração para receber novos metroviários, estagiários e jovens cidadãos. Realizados 49 encontros.
Portais especiais no MetrôClick (intranet)	Canal para divulgação de ações, campanhas e projetos e para a uniformização de informações entre as diversas áreas da companhia. Divulgação do Planejamento Estratégico 2014-2020, Projeto Transformação, PMO, Liderança & Resultados etc.
Jornal <i>Mural</i>	Canal de comunicação que favorece os empregados operativos e da manutenção que não acessam diariamente o e-mail.
Jornal <i>Linha de Frente</i> e comunicação da Campanha Salarial 2014	Canal de comunicação utilizado para informar com rapidez, clareza e transparência as notícias da negociação do Acordo Coletivo de Trabalho. Feitas 64 publicações.
Programa de Visitas da Família ao Metrô de São Paulo	O programa visa integrar a família do empregado à empresa. Na Gerência de Logística, recebeu 36 participantes. O programa no Pátio Jabaquara recebeu 550 pessoas.
Programa de Visitas aos Projetos de Expansão	O programa visa engajar empregados nos projetos de expansão do Metrô de São Paulo. Participaram 180 metroviários na visita controlada do monotrilha da Linha 15-Prata.
Outras ações	<p>Empregados com 10, 20, 30, 35 e 40 anos de empresa são homenageados com <i>pins</i> metálicos comemorativos e cartão com mensagem do presidente. Homenageados cerca de 400 empregados.</p> <p>Em comemoração ao Dia do Metroviário, em 26 de outubro, foi realizado um concurso de frases. Foram recebidas quase 200 frases, e os autores das três frases mais votadas receberam prêmios no evento de lançamento do planejamento estratégico, no mês de dezembro.</p> <p>Valorização e reconhecimento de metroviários que trabalharam nas noites de Natal e Ano-Novo (mensagem da empresa + cesta de Natal). Contemplados 212 postos de trabalho, instaladas árvores de Natal em oito edifícios e realização de apresentações musicais em oito edifícios.</p> <p>Cartões de aniversário. Enviados por e-mail 9 mil cartões aos empregados aniversariantes (versões feminina e masculina).</p> <p>Cartões de parabéns para empregados promovidos, com o objetivo de compartilhar a promoção e a mensagem da empresa com a família.</p> <p>Divulgação de ações de destaque desenvolvidas por metroviários, publicações/lançamentos de livros, entre outras.</p>
Assessoria de Relações Trabalhistas e Sindicais	A assessoria visa coordenar e centralizar a comunicação formal entre esses órgãos, participar e assessorar no processo de negociação coletiva, prestar informações, esclarecer dúvidas e gerir demandas. Em dezembro de 2014, 6.809 empregados eram sindicalizados no Sindicato dos Metroviários e no Sindicato dos Engenheiros, totalizando 70,83% do quadro.

# RELACIONAMENTO COM CIDADÃOS

QUADRO 23 

MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS  
– PERÍODOS: 2012, 2013 E 2014

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	2012	Varição	2013	Varição	2014
RECLAMAÇÃO	10.165	-8%	9.363	-14%	8.028
INFORMAÇÃO	7.942	0%	7.914	-11%	7.047
SUGESTÃO	1.780	-26%	1.320	-14%	1.138
ELOGIO	1.037	-30%	731	-25%	545
DENÚNCIA	448	16%	520	-16%	437
AGRADECIMENTO	0	0	2	2.000%	42

### Manifestações em 2014

Total de 17.237 manifestações: 8.028 reclamações, 7.047 solicitações/informações, 1.138 sugestões, 545 elogios, 437 denúncias e 42 agradecimentos.

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

O SIC Metrô alcançou, em 2014, posição de destaque entre os serviços de informação, estando entre os cinco mais demandados pela população do Estado de São Paulo.

Esse crescimento ocorreu, principalmente, com a expansão da rede metroviária e as obras em andamento. Esse cenário desafiador se refletiu no interesse da população em busca de informações sobre trajetos, localização de estações e desapropriações, entre outros assuntos. Todo esse universo, que impacta a vida das pessoas, foi motivo de grande procura no SIC Metrô, representando aumento significativo de atendimentos realizados e consolidando o serviço como um instrumento de disseminação de informações e das atividades da gestão da empresa para a sociedade civil.

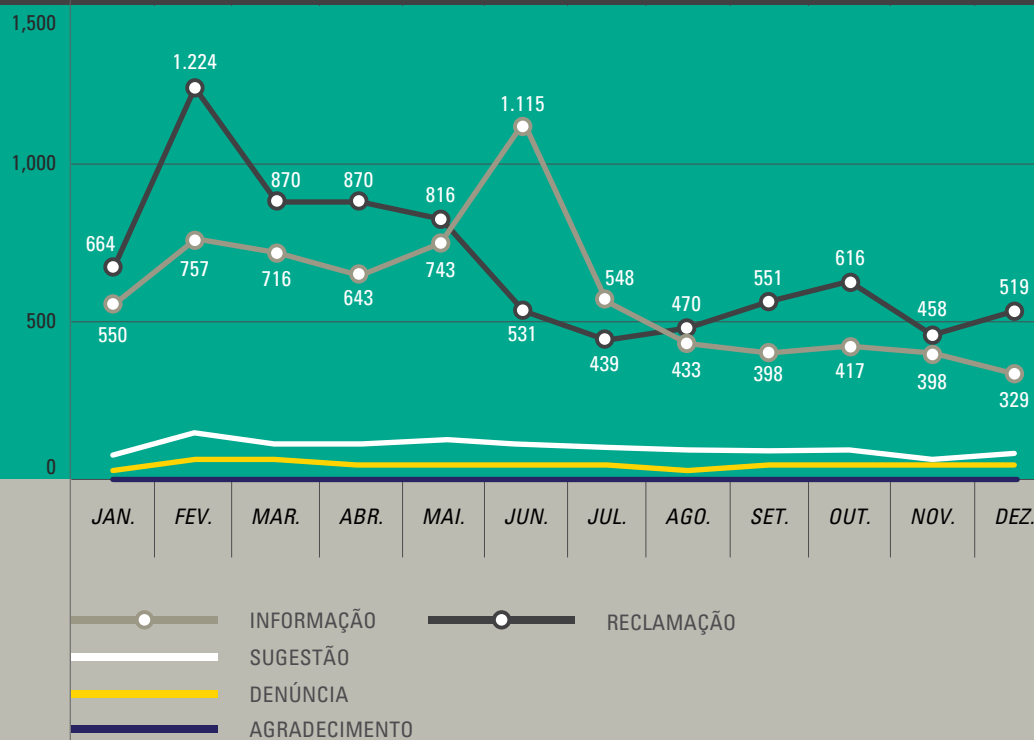
## Evolução das manifestações dos cidadãos (usuários, comunidade)

A procura por canais tradicionais de comunicação pelos cidadãos que envolvem a interação com empregados da empresa via telefone, por exemplo, é ainda expressiva, mas está diminuindo com a dispersão da demanda para novos canais de comunicação com o público por ferramentas como o SMS e as redes sociais Facebook e Twitter.

Em 2014, foram registradas 17.237 manifestações dos cidadãos no Sistema Corporativo CRM Sugar de Atendimento ao Cliente. Desse total, 8.028 foram reclamações; 7.047 solicitações de informações; 1.138 sugestões; 545 elogios; 437 denúncias; 42 agradecimentos. Houve uma queda de 13% da demanda total em comparação com o ano de 2013.

GRÁFICO 7

EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES – 2014



O maior índice de reclamações dos usuários no decorrer do ano de 2014 está relacionado à circulação dos trens, no que diz respeito às anormalidades que acarretam atrasos. Consequentemente, aumentam as manifestações sobre declarações de ocorrências para justificativas no trabalho e outros.

Os maiores picos desse tipo de manifestação se deram em virtude de ocorrência de grande impacto na Linha 3-Vermelha, do Metrô de São Paulo, com a paralisação de trecho do sistema, incidentes com usuários por acionamento indevido do Sistema de Prevenção de Acidentes na Plataforma – Spap, ocorrência de usuários na via, necessidade de fechamento de algumas estações e acionamento do Plano de Apoio Entre Empresas em Situação de Emergência – Paese.

O ar-condicionado ou a falta do equipamento nos trens foi o segundo índice de reclamações dos usuários. Com a lotação em horários de grande movimento, associada ao registro de dias com temperaturas muito elevadas, aumenta a sensação de calor e desconforto.

As informações sobre o sistema também geraram um número expressivo de atendimentos. A maior demanda dos usuários se referiu à declaração de ocorrência operacional diferenciada, solicitada quando há ocorrências que geram atrasos na circulação dos trens.

A aprovação da gratuidade às pessoas maiores de 60 anos nos transportes públicos Metrô de São Paulo, CPTM e EMTU/SP, conforme decreto assinado pelo governador Geraldo Alckmin, em 2 de julho, que regulamenta a Lei 15.187, gerou também uma demanda expressiva por informações. Da mesma forma, os usuários e cidadãos procuraram os canais do Metrô de São Paulo para obter informações sobre greve em razão da paralisação dos metroviários durante o período de 5 a 9 de junho, em que a operação do sistema foi parcial e restrita a algumas estações da rede.

Com o êxito da operação do Metrô de São Paulo no atendimento ao público dos jogos ocorridos no estádio Arena Corinthians durante a Copa do Mundo da Fifa 2014, realizada entre 12 de junho e 13 de julho, pode-se destacar que não houve registros de ocorrência negativa neste evento.

# RESUMO DAS MAIORES DEMANDAS

POR TIPO DE  
MANIFESTAÇÃO  
E ATRIBUTO

QUADRO 24



<i>Manifestação</i>	<i>Atributo</i>	<i>Demandas</i>
RECLAMAÇÕES	Confiabilidade	>> Circulação dos trens: anormalidade / atrasos. >> Serviços ao cliente: declaração de ocorrência operacional diferenciada.
	Conforto	>> Equipamentos dos trens: ar-condicionado. >> Circulação dos trens: freadas bruscas dos trens / lotação dos trens.
	Atendimento	>> Empregados de estação: atendimento / postura / falta de empregados. >> Acessibilidade: embarque preferencial.
INFORMAÇÕES	Confiabilidade	>> Serviços ao cliente: declaração de ocorrência operacional diferenciada.
	Informação	>> Bilhetagem: bilhetes gratuitos / idoso / direito. >> Serviços ao cliente: informações de greve / informações gerais / itinerários.
	Atendimento	>> Relacionamento com a comunidade: danos ao imóvel. >> Serviços ao cliente: declaração de atendimento em primeiros socorros.
SUGESTÕES	Informação	>> Comunicação com o usuário: campanha educativa / conteúdo da comunicação sonora.
	Conforto	>> Circulação dos trens: oferta de carro exclusivo / oferta de trem vazio. >> Equipamentos dos trens: ar-condicionado.
	Atendimento	>> Acessibilidade e atendimento preferencial: embarque preferencial.
ELOGIOS	Atendimento	>> Empregados da segurança e estação: atendimento.
	Informação	>> Serviços ao cliente: informações de greve.
DENÚNCIAS	Segurança pública	>> Segurança: roubo / furto.
AGRADECIMENTOS	Atendimento	>> Empregados de estação: atendimento.

[OBTIDO O MELHOR RESULTADO DO ANO EM UMA ÚNICA POSTAGEM NO FACEBOOK]

**1.219.072 pessoas**

## RELACIONAMENTO PELAS REDES SOCIAIS

Os perfis oficiais do Metrô de São Paulo nas mídias sociais têm ganhado cada vez mais seguidores. Nas duas redes sociais mais utilizadas, 2014 terminou com 331.705 seguidores no Twitter (@metrosp\_oficial) e 117.204 no Facebook (www.facebook.com/metrosp), um aumento de 327% e 479%, respectivamente, em relação ao ano anterior.

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 utilizadas pela empresa como um canal de atendimento às demandas do público. Em 2014, foram respondidas 12.999 questões de usuários nas redes Twitter e Facebook, 1,75% mais do que o registrado em 2013.

Vale destacar que, no último quadrimestre de 2014, a companhia obteve o selo Socially Devoted (Socialmente Dedicado), fornecido pelo site Socialbakers (www.socialbakers.com), especializado em métricas e estatísticas de empresas do mundo inteiro que utilizam plataformas de redes sociais digitais. O Metrô de São Paulo atingiu índice de 80% de respostas. O certificado é concedido às empresas que ultrapassam o índice de 65%.

Os resultados do ano em matéria de respostas e postagens foram fortemente influenciados pela restrição imposta pela legislação eleitoral, de não realizar postagens ou responder os usuários em aberto (publicamente) do dia 5 de julho de 2014 até o fim da eleição estadual. As únicas postagens permitidas nesse período foram as do Direto do Metrô, geradas pelo Centro de Controle Operacional e publicadas automaticamente pelo sistema, que trazem informações sobre ocorrências operacionais no Metrô de São Paulo. Os internautas

não puderam ser respondidos publicamente durante o período – somente foram encaminhadas respostas por mensagem privada.

Fora do período eleitoral, a estratégia de conteúdo do Metrô de São Paulo nas redes sociais foi destaque em diversos momentos. Durante a paralisação dos metroviários, em junho, os perfis oficiais da companhia foram utilizados para informar, em tempo real, quais estações e linhas estavam funcionando, tornando os perfis do Metrô de São Paulo nas mídias sociais fonte de informação ainda mais rápida e precisa em um momento em que se fazem mais necessárias.

Em março, foi obtido o melhor resultado do ano em uma única postagem no Facebook, visualizada por 1.219.072 pessoas no total, número recorde desde a criação da página. A publicação pedia ajuda para localizar o coelho de uma garotinha, perdido no metrô, após o pai dela entrar em contato com a equipe pelo perfil oficial da companhia no Facebook. Infelizmente, apesar dos esforços conjuntos de internautas e metroviários, o objeto não pôde ser encontrado.

Destaca-se também a campanha educativa, iniciada em abril, sobre a importância de denunciar o abuso sexual nos trens, conforme discussões percebidas tanto nas redes sociais como na imprensa. A página do Metrô de São Paulo no Facebook publicou por diversas vezes a arte oficial da campanha, que também incluiu cartazes em trens e estações e vinhetas nos monitores de TV nos trens. Somadas, as postagens dessa iniciativa no Facebook tiveram 374.925 visualizações durante o mês. No total, as postagens do Metrô de São Paulo no Facebook em 2014 obtiveram 32.951.334 visualizações, contra 17.576.478 em 2013 (aumento de 87% no período de um ano).



facebook



flickr



*A companhia obteve o selo Socially Devoted (Socialmente Dedicado), fornecido pelo site Socialbakers ([www.socialbakers.com](http://www.socialbakers.com)), especializado em métricas e estatísticas de empresas do mundo inteiro que utilizam plataformas de redes sociais digitais. O Metrô de São Paulo atingiu índice de 80% de respostas. O certificado é concedido às empresas que ultrapassam o índice de 65%.*



# RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

GRI EC8, EC9, SO9, SO10

O papel que o Metrô de São Paulo tem exercido no relacionamento com as comunidades impactadas pela expansão da rede metroviária transcende o atendimento: a empresa tem sido um catalisador de demandas externas que influenciam vários de seus processos internos, engajando, em última instância, a sociedade nos seus interesses.

As ações de relacionamento têm por objetivo promover o atendimento a todas as questões e aspectos relacionados aos empreendimentos, abrindo o canal com os diversos públicos interessados de forma proativa e constante, no sentido de mediar a relação da empresa com a população.

Frente à implantação de novos projetos e empreendimentos, o Metrô de São Paulo desenvolve ações para o engajamento com as comunidades lindeiras e a população em geral considerando quatro macroprocessos: comunicação social, impacto de obras, desapropriação e reassentamento de comunidades vulneráveis.

## Comunicação social e impacto de obras

As obras de expansão do Metrô de São Paulo geram modificações na rotina da população direta ou indiretamente envolvida com o empreendimento, seja pelos impactos decorrentes das desapropriações, seja pelas interferências inerentes a uma obra de grande porte, como desvios de tráfego, remanejamento de serviços públicos, poeira e ruído. O Metrô de São Paulo trata essas questões de forma a minimizar os impactos, atuando proativamente na comunicação às comunidades lindeiras às obras sobre os serviços a serem executados e medidas preventivas.

Durante o ano de 2014, face à implantação de cinco linhas e a projetos de novos empreendimentos do Metrô de São Paulo, o trabalho de comunicação com as populações-alvo dessas áreas compreendeu diversas ações.

Entre essas ações, destacam-se as realizadas para a continuidade das obras da Linha 17-Ouro, com grupo de ciclotivistas, frente à necessidade de interdição total da ciclovia Rio Pinheiros no trecho entre as estações Vila Olímpia e Granja Julieta. Após estudos sobre a questão da mobilidade dos cidadãos, o Metrô de São Paulo promoveu uma série de reuniões para identificação das necessidades dos que utilizavam a ciclovia para lazer e prática de esportes, assim como alternativa de transporte para trabalho ou escola. A solução encontrada para dirimir

os impactos da interdição total foi a implantação de ciclovia provisória na margem oposta do Rio Pinheiros, atendendo o público durante o período das obras.

## Desapropriação e reassentamento de comunidades vulneráveis

É impossível que empreendimentos como o de metrô sejam implantados sem que haja um significativo número de processos de desapropriação e demolição de edificações, ocasionando um grande impacto na sociedade civil. À medida que a malha metroviária abrange as franjas da metrópole, para além do centro expandido da capital paulista, o número de regiões ocupadas por populações mais vulneráveis cresce intensamente, impondo novo desafio à empresa: implantar um sistema de transporte de grande capacidade que integre a Região Metropolitana de São Paulo mantendo segura aquela parcela da população que habita favelas e regiões carentes de infraestrutura e que não poderá se manter em centralidades urbanas.

Assim, o relacionamento com a população e comunidades envolvidas diretamente com as obras de expansão exige um trabalho integrado das áreas sociais, jurídica, de projeto e engenharia e articulação com agentes externos para que as ações se complementem e os conflitos inerentes ao processo sejam minimizados.

Para a implantação de todo empreendimento do Metrô de São Paulo, é realizado um plano de desapropriações e reassentamento prevendo os impactos negativos à população que ocupa as áreas desapropriadas, propondo soluções como a indenização ao direito à moradia justa aos proprietários e o reassentamento da população vulnerável em regiões com condições de habitabilidade e infraestrutura. O tratamento aos desapropriados compreende, entre outras ações, a realização de:

- Comunicação oficial sobre a situação de imóvel;
- Cadastro sobre os ocupantes;
- Orientação sobre o processo de desapropriação, esclarecendo as pessoas sobre os diversos aspectos do processo;
- Pesquisa socioeconômica para diagnosticar a dinâmica social, econômica e cultural dos habitantes das áreas impactadas, identificando possíveis famílias vulneráveis atingidas diretamente pelas obras.



QUADRO 25



Quando envolvem população em situação de vulnerabilidade, as ações são pautadas no sentido de mitigar impactos sociais gerados pelas desapropriações, tendo como diretrizes o “Regulamento para Reassentamento de Famílias Vulneráveis Desapropriadas pelas Obras de Expansão”, definido pelo Metrô de São Paulo com base nos Pactos Internacionais de Direitos Humanos – Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da ONU. Com o regulamento, o Metrô de São Paulo está apto a restaurar o nível de vida dos reassentados, propiciando os mecanismos necessários à proteção ao direito à moradia, assegurados com indenização em dinheiro ou auxílio na aquisição de unidade habitacional segundo critérios de estabilidade de ocupação, acesso à infraestrutura, serviços e bens públicos, habitabilidade, acessibilidade e que sejam compatíveis com a renda do indivíduo ou da família. Garante, igualmente, a inserção comunitária, na medida que procura reassentar as famílias em locais próximos aos de origem e potencializa os impactos positivos dos empreendimentos.

O Metrô de São Paulo caminha no sentido de consolidar um sistema mais eficiente e mais representativo no que tange à análise de vulnerabilidade e de reinserção socioeconômica e do respeito ao cidadão que está exposto aos impactos da expansão.

LINHA DO METRÔ DE SÃO PAULO	HISTÓRICO DO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO	MEDIDAS MITIGADORAS
<i>Linha 2-Verde Vila Prudente à Estação Dutra</i>	Está sendo firmado convênio com a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo – CDHU.	Previsão de atendimento a 231 famílias consideradas vulneráveis.
<i>Linha 5-Lilás</i>	Aplicou-se pela primeira vez o regulamento, no atendimento a famílias vulneráveis que, desapropriadas, não conseguiriam se restabelecer autonomamente.	47 famílias vulneráveis reassentadas.
<i>Linha 15-Prata</i>	Firmado o segundo convênio com a CDHU.	Previsão de remoção de 50 famílias vulneráveis do primeiro trecho: Vila Prudente-Estação Iguatemi.
<i>Linha 17-Ouro Jabaquara-Estação São Paulo-Morumbi</i>	Estabelecido um convênio com a CDHU para viabilizar o plano de reassentamento quando foram decretados de utilidade pública perímetros nos quais haviam comunidades irregulares consideradas vulneráveis e que seriam diretamente afetadas pelo processo de desapropriação. Identificadas 423 edificações nessas condições e 394 famílias foram habilitadas para atendimento habitacional, sendo que até 31/12/2014 foram desmembradas mais 69 famílias, perfazendo um total de 463 famílias.	463 famílias vulneráveis atendidas: >> 326 optaram receber indenização em dinheiro pelo direito à moradia; >> 120 optaram pela inclusão no programa habitacional da CDHU, com recebimento de uma Unidade Habitacional.  As primeiras remoções começaram em 1/10/2012 e até 31/12/2014, 413 edificações foram demolidas. Das 10 edificações que ainda se encontram no local, 12 famílias estão em processo de habilitação, 5 famílias se recusam a sair do local, 2 edificações são utilizadas por ONGs e 3 para comércio.
COMUNICAÇÃO SOCIAL E IMPACTO DE OBRAS		
<i>Reuniões</i>	Realização de 68 reuniões pontuais com comunidades interessadas para informar sobre início de obras, traçado das linhas e etapas das obras, além de simulados de emergência envolvendo a comunidade da área de influência da obra, corpo de bombeiros, defesa civil e subprefeitura.	
<i>Comunicação</i>	Emissão de 121 comunicados à comunidade referentes a desvios de tráfego, a manejo arbóreo, a lançamento noturno de vigas do monorail, à escavação de poços e concretagens.	
<i>Visitas</i>	Realização de 39 visitas do público às obras, com 381 participantes. Além de vivenciar a complexidade de uma obra de metrô, foram apresentadas as medidas mitigadoras de impactos adotadas: enclausuramento de equipamentos, atenuação de sinal sonoro de ré, limpeza das rodas dos caminhões, cobertura e revestimento das caçambas para evitar dispersão de poeira e ruídos.	
<i>Central de relacionamento</i>	Implantadas centrais de relacionamento ao longo das obras civis. Atendimento a 21.602 munícipes.	
<i>Programa O Metrô Vai à Escola</i>	Realização de palestras em escolas das regiões próximas às obras, com o objetivo de fornecer informações sobre a expansão, a linha que atenderá a região e os benefícios, além de treinar o usuário do futuro. Atendidas 40 escolas, com a participação de 23.130 pessoas, entre alunos de ensino fundamental e médio e corpo docente.	



# RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE TÉCNICA

GRI 4.13

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

O Metrô de São Paulo participa do programa de *benchmarking* entre metrôs de alta demanda, grupo chamado Community of Metros – CoMET, com o objetivo de realizar o intercâmbio técnico e analisar seu desempenho em relação às melhores práticas de gestão e operação de metrô registradas entre sistemas de 15 cidades: Pequim, Berlim, Délhi, Guangzhou, Hong Kong, Londres, Cidade do México, Madri, Moscou, Nova York, Paris, Santiago, Cingapura, Xangai e Taipei. São realizadas reuniões periódicas, plataforma virtual e apoio de especialistas do Imperial College of London.

Com a comunidade latino-americana, o Metrô de São Paulo 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 do setor 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 2014, o Metrô de São Paulo esteve formalmente filiado às seguintes associações:

- Aasp – Associação dos Advogados de São Paulo
- ABA – Associação Brasileira de Anunciantes
- Abas – Associação Brasileira de Águas Subterrâneas
- ABCP – Associação Brasileira de Cimento Portland
- Abec – Associação Brasileira de Educação Corporativa
- Abed – Associação Brasileira de Educação a Distância
- ABGE – Associação Brasileira de Geologia e Engenharia
- ABMS – Associação Brasileira de Mecânica dos Solos e Engenharia Geotécnica
- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
- ABPv – Associação Brasileira de Pavimentação
- ABO – Associação Brasileira de Ouvidores
- Abraco – Associação Brasileira de Corrosão
- Abramam – Associação Brasileira de Manutenção
- Abrasce – Associação Brasileira de Shopping Centers
- ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos
- ABTD – Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento
- Alamys – Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos
- Alshop – Associação Brasileira de Lojistas de Shopping
- ANPTrilhos – Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros Sobre Trilhos
- Anpet – Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes
- ANTP – Associação Nacional de Transportes Públicos
- Aparh – Associação Paulista de Administração de Recursos Humanos
- APM – Associação Paulista de Municípios
- CB – Comitê Brasileiro Metroferroviário
- CBT – Comitê Brasileiro de Túneis
- CRBio – Conselho Regional de Biologia
- Crea – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
- Ibape – Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia
- Ibracon – Instituto Brasileiro do Concreto
- Icon – IC Consultants Ltd. (Grupo CoMET)
- Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
- SBGC – Sociedade Brasileira de Gestão em Conhecimento
- UITP – Union Internationale des Transports Publics

# RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

Comunicação transparente, eficaz, rápida e conectada com as necessidades da população é a principal diretriz do Metrô de São Paulo no trabalho de relacionamento com as mídias tradicionais (jornais, TVs, rádios, sites de notícias e revistas), digitais (sites e redes sociais) e internas (intranet, jornal *Mural*, comunicação na campanha salarial etc.).

Além de disseminar informações e facilitar a comunicação da empresa com a sociedade, especialmente com os 3,8 milhões de usuários por dia, o trabalho de relacionamento com os vários veículos de comunicação visa manter e melhorar a imagem da companhia perante seus públicos.

O trabalho desenvolvido pelo Metrô de São Paulo na disseminação de informações sobre as ações da empresa deu destaque à prestação de serviços (operações especiais, alterações pontuais de circulação, notas informativas e manutenções) e ao andamento das obras de expansão, bem como a eventos culturais e esportivos nas estações.

Em outra frente, foram efetuados mais de 4.500 atendimentos de pautas específicas solicitadas por jornalistas, na maioria, da capital, mas também de todo o Brasil e do exterior, mantendo a média do ano anterior. Além disso, o Metrô de São Paulo elaborou e desenvolveu matérias especiais com vários veículos de comunicação sobre: os 40 anos de operação do serviço, o trabalho das equipes de manutenção da madrugada, das equipes de limpeza e de segurança em primeiros socorros e partos. Também ganharam destaque o aniversário de 39 anos do serviço de achados e perdidos, o “prefeito da Estação Sé” (chefe-geral da estação) e as inaugurações das estações Adolfo Pinheiro (Linha 5-Lilás), Vila Prudente e Oratório (Linha 15-Prata) e Fradique Coutinho (Linha 4-Amarela).

O monitoramento de matérias veiculadas nas diversas mídias mostrou que o Metrô de São Paulo foi assunto em, aproximadamente, 22.500 matérias captadas pelo serviço de clipagem, sendo 47,5% classificadas como positivas/neutras e 52,55% como negativas. Considerando as 600 matérias de maior repercussão, 49,25% foram classificadas positivas e 50,75% negativas. Embora a porcentagem de matérias de viés negativo tenha sido maior, em razão, principalmente, de ocorrências operacionais, em 2014, a empresa esteve em evidência por causa do período eleitoral, que colocou em foco crítico as ações da companhia, que tem o Governo de São Paulo como maior acionista.

O Metrô de São Paulo foi também destaque de muitas reportagens, mas sob o aspecto positivo, durante a realização da Copa do Mundo da Fifa 2014 no Brasil. A eficiência do modal e seu importante papel para o sucesso do evento foram tema das notícias.



# CANAIS DE RELACIONAMENTO

Clique nos ícones para acessar os links. ✨

## 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 Diferenciadas 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).

WWW.METRO.SP.GOV.BR/FALECONOSCO/INDEX.ASPX

## 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.  
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 anos 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@jovemcidadeao.sp.gov.br](mailto:coordenacao@jovemcidadeao.sp.gov.br).

APRENDIZ: emprego para jovens entre 14 anos  
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.

GRI 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.11, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17

# PROCESSO DE RELATO

*A quinta edição anual do Relatório de Sustentabilidade da Companhia do Metropolitano de São Paulo, relativa ao ano de 2014, contempla sete temas considerados relevantes após análise das manifestações dos cidadãos e usuários nos diversos canais de relacionamento com stakeholders, resultados de pesquisas com usuários e engajamento interno com empregados.*

*Na definição dos temas foram levados em conta os principais grupos de stakeholders identificados: usuários, cidadãos, comunidade (lindeira às obras de expansão, técnica), governo, meio ambiente (reguladores), organismos financiadores, imprensa, empregados, sindicatos (Sindicato dos Engenheiros e Sindicato dos Metroviários) e parceiros de negócios.*



## Temas relevantes – ano de 2014

### GOVERNANÇA

- >> Revisão do planejamento estratégico considerando o horizonte 2014-2020; revisão dos processos de gestão; implantação de Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP e do Programa Liderança & Resultados.

### EXPANSÃO

- >> Planejamento da rede de transporte metropolitano: o Metrô de São Paulo tem hoje um desafio a mais ao desenhar a metrópole do futuro considerando as principais rotas ou deslocamentos da população, o perfil das pessoas e aspectos da configuração urbana. O método e os estudos para a construção da rede continuam válidos e envolvem pesquisas, modelos matemáticos e acompanhamento das mudanças socioterritoriais. Entretanto, nesse processo, algumas variáveis têm demandado uma análise apurada e uma atenção maior, em vista de mudanças socioeconômicas e ambientais expressivas que estão ocorrendo, mais aceleradamente, na configuração urbana, no processo de tomada de decisões e no comportamento do usuário.
- >> Planejamento empresarial: no acompanhamento dos empreendimentos de expansão em 2014, os resultados apresentaram duração próxima à estimativa de 48 meses prevista para a realização da fase 1 concepção do empreendimento e fase 2 desenvolvimento. Já no acompanhamento dos empreendimentos na fase 3 implantação, verificou-se a necessidade de inclusão de novas variáveis para o redimensionamento dos prazos no sentido de ampliar o tempo típico adotado para esta fase.

### DESEMPENHO OPERACIONAL

- >> Eficiência e segurança do transporte sobre trilhos durante o evento da Copa do Mundo da Fifa 2014 marcaram o ano em que o Metrô de São Paulo completou 40 anos de operação em São Paulo.

### DESEMPENHO ECONÔMICO

- >> No ano de 2014, o Metrô de São Paulo apresentou um resultado positivo com a otimização dos gastos e crescimento de 12,25% da receita total líquida, resultando em uma taxa de cobertura de 105,9% do gasto total incorrido.

### DESEMPENHO SOCIAL

- >> Em 2014, o Metrô de São Paulo proporcionou uma economia de R\$ 9,3 bilhões para a cidade e seus habitantes. A economia de tempo ganha pelos usuários, que é estimada considerando o tempo adicional que seria gasto pelos passageiros ao utilizar outros modos caso a rede operada pelo Metrô de São Paulo não existisse, representa 63% do total dos benefícios monetizados.

### DESEMPENHO AMBIENTAL

- >> Em 2014, para transportar cada passageiro pela distância de um quilômetro, a operação do Metrô de São Paulo gerou a emissão indireta de 8 gramas em CO<sub>2</sub> equivalente (gCO<sub>2</sub>e), refletindo o aumento da participação das termelétricas na matriz energética. Ainda que a emissão gerada em decorrência do consumo de energia venha aumentando, o metrô continua sendo a alternativa modal mais sustentável em relação aos outros modais movidos a combustível fóssil. As emissões médias de gases de efeito estufa de metrô em São Paulo comparadas às emissões médias de outros modais, no período 2012-2014, são 20 vezes menores que as dos automóveis a gasolina e 14 vezes menores que as dos ônibus na cidade de São Paulo.

### ENGAJAMENTO

Principais grupos de *stakeholders* engajados por meio do diálogo, negociação e colaboração:



- >> Usuários: 153 mil atendimentos na Central de Informações; 1,6 milhão de atendimentos no Balcão de Informações; 57 mil mensagens recebidas pelo SMS-Denúncia; 295 mil pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida atendidas nas estações;
- >> Cidadãos: 8.028 reclamações, 7.047 solicitações/informações, 1.138 sugestões, 545 elogios, 437 denúncias e 42 agradecimentos;
- >> Comunidade: 21.602 atendimentos à comunidade lindeira às obras; 39 visitas do público às obras; 40 escolas em regiões das obras atendidas pelo Programa Metrô Vai à Escola;
- >> Redes sociais: 331.705 seguidores no Twitter e 117.204 no Facebook, 12.999 questões respondidas.

## Forma de gestão dos indicadores

Os dados e as informações sobre o desempenho da companhia nas dimensões econômica, social e ambiental correspondem ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014. O relato abrange a atuação do Metrô de São Paulo dentro do sistema de transporte metropolitano, na expansão e operação da rede metroviária e gestão da empresa. Os dados de terceiros e fornecedores envolvidos nas atividades da companhia e nas obras de expansão não estão contemplados, assim como as informações da Linha 4-Amarela, que é operada pela empresa ViaQuatro.

As demonstrações contábeis da Companhia do Metropolitano de São Paulo seguem as práticas contábeis adotadas no Brasil e as normas internacionais de relatório financeiro *International Financial Reporting Standards – IFRS*, emitidas pelo International Accounting Standards Board – Iasb.

As práticas contábeis adotadas no Brasil compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos, as orientações e as interpretações técnicas do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC, aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM. A Demonstração do Valor Adicionado – DVA foi preparada de acordo com o CPC 09 – Demonstração do Valor Adicionado, aprovado pela Deliberação CVM 557/2008.

O balanço social do Metrô de São Paulo é calculado, desde 1992, de acordo com metodologia própria para determinar os impactos socioambientais que a rede metroviária exerce positivamente sobre a população e o meio ambiente. Esses impactos são quantificados e transformados em valor monetário. A metodologia não segue o modelo de balanço social do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas – Ibase.

Na dimensão da estratégia e gestão, a companhia revisou o planejamento estratégico para o horizonte 2014-2020, definindo

novas missão, visão e valores, incluindo a sustentabilidade. Foram priorizadas iniciativas visando melhorias nos processos de gestão, no processo de aprimoramento das lideranças, para a gestão dos empreendimentos e melhora da qualidade do serviço.

A companhia tem como órgão controlador o Governo do Estado de São Paulo e segue as diretrizes para o setor de transportes metropolitanos definidas pela Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo – STM.

A empresa está submetida à legislação que define regras para a prática pública, como a Lei Federal 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 aos impactos ambientais.

Os processos de logística de suprimentos observam rigorosamente as legislações de licitações, e as aquisições de materiais ocorrem, majoritariamente, por meio de pregões eletrônicos e Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – BEC.

A companhia tem sistema de auditoria corporativa, e os dados informados são passíveis de auditorias internas periódicas. Tem sistema de gestão certificados segundo as normas ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

Na dimensão social, o Metrô de São Paulo caminhou no sentido de consolidar um sistema mais eficiente e mais representativo em respeito ao cidadão que está exposto aos impactos da expansão. Além de atender leis e normas referentes à desapropriação de áreas com fins de utilidade pública, o Metrô de São Paulo definiu o “Regulamento para Reassentamento de Famílias Vulneráveis Desapropriadas pelas Obras de Expansão”, com base nos Pactos Internacionais de Direitos Humanos – Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais da ONU, garantindo a análise de vulnerabilidade e de reinserção socioeconômica.

## Metodologia de relato

A metodologia adotada para o monitoramento da gestão e relato da sustentabilidade foi a da *Global Reporting Initiative – GRI*, versão GRI 3.1.

De acordo com a metodologia, o Metrô de São Paulo se autoavaliou no nível B. Para o relato de acordo com a versão GRI4, está em desenvolvimento o aprimoramento da identificação dos *stakeholders*, especialmente, fornecedores, para definição de temas relevantes e gestão dos indicadores.



FORMA DE GESTÃO DOS INDICADORES		QUADRO 26 			
	Gestão	Planejamento estratégico; Planejamento empresarial; Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP; Sistemas de gestão certificados.			
	Econômico	Desempenho econômico e financeiro, Balanço Social; Negócios e oportunidades.			
	Ambiental	Objetivos do Sistema de Gestão Ambiental; Energia; Eficiência energética; Emissões de gases de efeito estufa; Água; Resíduos.			
	Direitos humanos	Seleção de fornecedores; Cláusulas de responsabilidade social e ambiental.			
	Práticas trabalhistas e trabalho decente	Conduta e ética; Responsabilidade social corporativa; Desenvolvimento profissional.			
	Responsabilidade sobre o produto	Relacionamento com usuários e cidadãos; Campanhas sociais; Ouvidoria; Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; Relacionamento com a comunidade; <i>Benchmarking</i> ; Relacionamento com a imprensa.			
NÍVEL DE APLICAÇÃO GRI		QUADRO 27 			
		GLOBAL REPORTING INITIATIVE	Nível C	Nível B	RS Metrô
	GRI G3 Perfil.	1.1 2.1 a 2.10 3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12 4.1 a 4.4; 4.14 e 4.15	Relatar todos os indicadores nível C mais: 1.2 3.9 e 3.13 4.5 a 4.13; 4.16 e 4.17	1.1 e 1.2 2.1 2.2 2.3 2.4 2.6 2.7 2.8 2.9 2.10 3.1 a 3.8; 3.11 3.12 3.13 4.1 a 4.3; 4.8 a 4.11; 4.13 a 4.17	
	GRI G3 Informações sobre a forma de gestão.	Não exigidas.	Divulgação da forma de gestão para cada categoria de indicadores.	Indicado no Processo de Relato.	
	GRI G3 Indicadores de desempenho.	Responder, ao mínimo, dez indicadores de desempenho, com pelo menos um de cada das seguintes áreas: social, econômica e ambiental.	Relatar, no mínimo, vinte indicadores de desempenho – pelo menos um de cada segmento: econômico, ambiental, social (direitos humanos, trabalhistas, sociedade e produto).	45 indicadores respondidos: 6 econômicos; 12 ambientais; 12 trabalhistas; 2 direitos humanos; 5 sociedade; 8 produto.	

O Relatório de Sustentabilidade 2014 está disponível na versão português e inglês e pode ser acessado pelo site do Metrô de São Paulo no link:

[WWW.METRO.SP.GOV.BR/METRO/SUSTENTABILIDADE/PDF/RELATORIO-SUSTENTABILIDADE-2014.PDF](http://WWW.METRO.SP.GOV.BR/METRO/SUSTENTABILIDADE/PDF/RELATORIO-SUSTENTABILIDADE-2014.PDF)

Opiniões, informações e sugestões sobre o relatório de sustentabilidade podem ser registradas no endereço:

[WWW.METRO.SP.GOV.BR/FALE-CONOSCO/REGISTRO-MANIFESTACAO.ASPX](http://WWW.METRO.SP.GOV.BR/FALE-CONOSCO/REGISTRO-MANIFESTACAO.ASPX)

# ÍNDICE REMISSIVO GRI

GRI 3.12

	<i>Indicadores</i>	<i>Páginas e informações</i>
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>		
<b>1.1</b>	Mensagem do presidente.	Página 10.
<b>1.2</b>	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Páginas 10, 12, 19, 20, 29, 32, 42, 51, 62, 68 e 86.
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
<b>2.1</b>	Nome da organização.	Companhia do Metropolitano de São Paulo. Página 12.
<b>2.2</b>	Marcas, produtos e/ou serviços.	Página 12.
<b>2.3</b>	Estrutura operacional.	Páginas 12, 16 e 51.
<b>2.4</b>	Localização da sede da organização.	Rua Augusta, 1.626. São Paulo/SP – Brasil.
<b>2.6</b>	Natureza jurídica.	Página 12.
<b>2.7</b>	Mercados atendidos.	Páginas 12 e 16.
<b>2.8</b>	Porte da organização.	Página 12.
<b>2.9</b>	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	A rede metroviária de São Paulo, operada pelo Metrô de São Paulo e pela empresa privada ViaQuatro, foi acrescida de duas estações que estavam em obras. A Linha 5-Lilás, operada pelo Metrô de São Paulo, em expansão do trecho Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin, passou a operar comercialmente a Estação Adolfo Pinheiro, em agosto de 2014. Já a Linha 4-Amarela, operada pela empresa ViaQuatro, inaugurou, em novembro de 2014, a Estação Fradique Coutinho.
<b>2.10</b>	Prêmios e certificações.	Páginas 10, 36 e 99.
<b>PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO</b>		
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>		
<b>3.1</b>	Período coberto pelo relatório.	Janeiro a dezembro de 2014.
<b>3.2</b>	Relatório anterior.	2013.
<b>3.3</b>	Periodicidade.	Anual.
<b>3.4</b>	Dados para contato.	<a href="http://www.metro.sp.gov.br/fale-conosco">www.metro.sp.gov.br/fale-conosco</a> .
<b>ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO</b>		
<b>3.5</b>	Definição do conteúdo.	Página 108.
<b>3.6</b>	Limite do relatório.	Página 108.
<b>3.7</b>	Escopo do relatório.	Página 108.
<b>3.8</b>	Base para a elaboração.	Página 108.
<b>3.11</b>	Mudanças significativas.	Páginas 10, 12 e 108.

	<i>Indicadores</i>	<i>Páginas e informações</i>
<b>SUMÁRIO DO CONTEÚDO DA GRI</b>		
<b>3.12</b>	Sumário GRI.	Página 112.
<b>3.13</b>	Verificação externa.	Não foi realizada verificação externa no relatório, porém os dados econômico-financeiros foram auditados por auditores independentes.
<b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b>		
<b>4.1</b>	Estrutura e governança.	Páginas 4 e 28.
<b>4.2</b>	Identificação dos principais executivos.	Página 4.
<b>4.3</b>	Conselheiros independentes.	Página 4.
<b>4.8</b>	Declaração de missão, valores, códigos de conduta e princípios internos.	Páginas 12, 29 e 38.
<b>4.9</b>	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, ambientais e sociais. Página 29.
<b>COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS</b>		
<b>4.10</b>	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	Páginas 29 e 36.
<b>4.11</b>	Explicação de se, e como, a organização aplica o princípio da precaução.	Página 29.
<b>4.13</b>	Participação em associações e/ou organismos de defesa.	Página 104.
<b>ENGAJAMENTO DOS <i>STAKEHOLDERS</i></b>		
<b>4.14</b>	Relação de <i>stakeholders</i> .	Páginas 86 e 108.
<b>4.15</b>	Identificação de <i>stakeholders</i> .	Páginas 86 e 108.
<b>4.16</b>	Engajamento de <i>stakeholders</i> .	Páginas 86 e 108.
<b>4.17</b>	Principais temas e preocupações de <i>stakeholders</i> .	Páginas 86 e 108.
<b>ECONÔMICOS – EC</b>		
<b>ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO</b>		
<b>EC1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Página 65.
<b>EC3</b>	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido que a organização oferece.	Página 65.
<b>EC4</b>	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	Página 64.

# ÍNDICE REMISSIVO GRI **GRI 3.12**

	<i>Indicadores</i>	<i>Páginas e informações</i>
<b>ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO</b>		
<b>EC5</b>	Variação da proporção do salário mais baixo por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	Página 81.
<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>		
<b>EC8</b>	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	Páginas 42, 70 e 102.
<b>EC9</b>	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos.	Páginas 20, 42, 70 e 102.
<b>AMBIENTAIS – EN</b>		
<b>ASPECTO: ENERGIA</b>		
<b>EN3</b>	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.	Páginas 72 e 84.
<b>EN5</b>	Energia economizada em virtude de melhorias em conservação e eficiência.	Página 72.
<b>EN6</b>	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia, ou que usem energia gerada por recursos renováveis.	Página 72.
<b>ASPECTO: ÁGUA</b>		
<b>EN8</b>	Total de retirada de água por fonte.	Página 84.
<b>EN9</b>	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	A água consumida é fornecida pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp.
<b>ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS</b>		
<b>EN16</b>	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso.	Páginas 75 e 84.
<b>EN17</b>	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso.	Páginas 75 e 84.
<b>EN22</b>	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Página 84.
<b>EN23</b>	Número e volume total de derramamentos significativos.	Não ocorreu nenhum derramamento significativo no período coberto.
<b>ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS</b>		
<b>EN26</b>	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e a extensão da redução desses impactos.	Páginas 47, 70, 72 e 80.

	<i>Indicadores</i>	<i>Páginas e informações</i>
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>		
<b>EN28</b>	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 2014. Os empregados recebem bilhete de serviço que permite o deslocamento na rede metroviária operada pelo Metrô de São Paulo e na rede ferroviária operada pela CPTM.
<b>ASPECTO: TRANSPORTE</b>		
<b>EN29</b>	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 Multilixo foi responsável pelo transporte de resíduos em 2014.
<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.	Páginas 81 e 85.
<b>LA2</b>	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	Páginas 81 e 85.
<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.	Página 81.
<b>LA9</b>	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	Página 81.

# ÍNDICE REMISSIVO GRI GRI 3.12

	<i>Indicadores</i>	<i>Páginas e informações</i>
<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.	Página 81.
<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.	Página 81.
<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.	Páginas 81 e 85.
<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.
<b>SOCIEDADE – SO</b>		
<b>ASPECTO: COMUNIDADE LOCAL</b>		
<b>S09</b>	Operações com impacto negativo significativo, potencial ou real, sobre as comunidades locais.	Página 102.
<b>S10</b>	Medidas de prevenção e mitigação implementadas em operações com impacto negativo significativo, potencial ou real, sobre as comunidades locais.	Página 102.

	<i>Indicadores</i>	<i>Páginas e informações</i>
<b>ASPECTO: CORRUPÇÃO</b>		
<b>S02</b>	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.
<b>S03</b>	Percentual de empregados treinados em 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).
<b>ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>		
<b>S07</b>	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e resultados.	<p><b>Linha 2-Verde: Cartel de Trens</b></p> <p>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. Ações adotadas:</p> <p>a) Houve a instauração de um Procedimento Administrativo para apurar se compete aplicar sanções às empresas privadas vinculadas ao referido contrato ainda não finalizado.</p> <p>b) A companhia não mais aceita como subcontratada empresa que tenha participado do mesmo certame licitatório.</p> <p>c) A 4ª vara da Fazenda Pública, por meio do processo 0031997-85.2013.8.26.0053 – Procedimentos Ordinários, acolheu a inicial contra a Siemens Ltda. e outros, com o escopo de obter ressarcimento de valores resultantes de dano ao erário, fruto do sobrepreço praticado nos contratos e subcontratos descritos na inicial, celebrados com o Metrô de São Paulo e a CPTM, no período de 1998 a 2009.</p> <p>O processo do Cartel de Trens que envolve a companhia está em andamento e nenhuma provisão relacionada a esse assunto foi constituída, uma vez que os assessores jurídicos da empresa não consideram a probabilidade de perda.</p> <p><b>Linha 5-Lilás</b></p> <p>Há uma ação judicial em andamento, cujo objeto é apuração de improbidade administrativa e prejuízo ao erário público, nos contratos de obras da Linha 5. A ação ainda está em fase inicial e foi encerrada a fase de contestação, ainda sem manifestação do juízo sobre a produção de provas. Houve concessão de liminar para afastar o presidente do Metrô de São Paulo e suspender a execução das obras. As liminares foram cassadas pelo Tribunal de Justiça e as obras estão sendo executadas normalmente. Nenhuma provisão relacionada a esse assunto foi constituída, uma vez que os assessores jurídicos da companhia não consideram probabilidade de perda.</p>
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>		
<b>S08</b>	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 2014.

# ÍNDICE REMISSIVO GRI GRI 3.12

	<i>Indicadores</i>	<i>Páginas e informações</i>
<b>RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO – PR</b>		
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>		
<b>PR1</b>	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.	Páginas 51 e 70.
<b>PR2</b>	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.
<b>ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>		
<b>PR4</b>	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.
<b>PR5</b>	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	Páginas 51 e 86.
<b>ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b>		
<b>PR6</b>	Programas de adesão às leis, às normas e aos códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	O Metrô de São Paulo respeita as diretrizes do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária – Conar.
<b>PR7</b>	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.
<b>ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>		
<b>PR8</b>	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não houve.
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>		
<b>PR9</b>	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 2014.



## EDIÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014 DO METRÔ DE SÃO PAULO



**GERÊNCIA DE MEIO AMBIENTE  
E SUSTENTABILIDADE**  
LUIZ SÉRGIO DE CAMPOS VILARINHO

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS  
DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE**  
JOÃO BATISTA DE MORAES RIBEIRO NETO

**COORDENADORIA DE  
SUSTENTABILIDADE E ECONEGÓCIOS**  
CACILDA BASTOS PEREIRA DA SILVA

**EQUIPE DE CONTEÚDO  
E INDICADORES GRI**

**Gerência de Meio Ambiente e Sustentabilidade**

CACILDA BASTOS PEREIRA DA SILVA  
FLÁVIA SAYURI KAWAOKU  
IEDA MARIA BOTTURA AREIAS  
MARCELLO GLICÉRIO DE FREITAS  
RICARDO FERRO BARBIERI  
SÉRGIO LUIS FERNANDES  
SONG YNG LING SHIMBA  
VICTOR BASSETTI MARINHO  
WALTER APARECIDO ARAGÃO

**Diretoria de Assuntos Corporativos**  
ALUIZIO XAVIER GIBSON NETO

**Departamento de Imprensa**  
ADELE CLAUDIA NABHAN  
CAMILA BOMFIM DE SOUSA  
REGINALDO NOGUEIRA SEIXAS

**Departamento de Marketing Corporativo**  
MARCELO FERRAZ CUNHA

**Assessoria da Presidência**  
NICOLA SALVADOR TELES DE LIMA

**Gerência de Negócios**  
ANA CRISTINA DE S. F. CALANDRA

**Gerência de Controle Financeiro**  
CARLOS AUGUSTO DE OLIVEIRA

**Gerência de Auditoria**  
MARIA SILVIA MONDOLFO

**Gerência de Recursos Humanos**  
FÁTIMA FIONTA DOS SANTOS  
FELIPE GARCIA PRADA  
FERNANDA FARIAS DOS SANTOS  
FILOMENA GALLUCCI

**Gerência de Recursos e Infraestrutura**  
ELIZABETH A. C. FLORE CARNEIRO  
MARIA TOSHIKO YAMAWAKI

**Gerência de Planejamento Empresarial**  
ARIOVALDO FERRAZ DE A. VEIGA

**Gerência de Planejamento e Integração  
de Transportes Metropolitanos**  
PEDRO ARMANTE CARNEIRO MACHADO

**Gerência de Concepção de Projetos Cívicos**  
MARIA OLIVIA MARTIN SANTANA

**Gerência de Projetos e  
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

**Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde**  
DORIS LEMOS DE VASCONCELOS  
FELIPE NIERO COSTA

**Gerência do Empreendimento Linha 4-Amarela**  
EDUARDO ALVES CYRINO  
MIRIAM MARCATTO DE ABREU

**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

**Coordenadoria de Atendimento à Comunidade**  
MARIA CECÍLIA MARTINO  
MÔNICA PEREIRA DA SILVA

**Ouvidoria**  
ISABEL CRISTINA MIDORI NISHITANI  
ZENAIDE LEHDERMANN

**Serviço de Informação ao Cidadão**  
MARCELLO BORG  
PATRÍCIA STEVANIN

CONCEPÇÃO E  
DESENVOLVIMENTO

**NOVA/SB**  
ANNA PONTES  
LUCIANA FRANGIONI  
THIAGO FURTADO

PROJETO GRÁFICO  
E DIREÇÃO DE ARTE

**TAOCRIATIVO**  
ANDRÉ SALERNO  
JORGE MONGE

**Design / fotos**  
MARCELO SALVADOR

**Revisão**  
LUCIANA MARIA SANCHES

EDITADO EM JUNHO DE 2015.

COPYRIGHT © 2015-14 COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO  
[WWW.METRO.SP.GOV.BR](http://WWW.METRO.SP.GOV.BR)

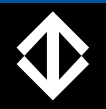
O RELATÓRIO ESTÁ DISPONÍVEL PARA DOWNLOAD EM:  
[WWW.METRO.SP.GOV.BR/RELATORIODESUSTENTABILIDADE-2014](http://WWW.METRO.SP.GOV.BR/RELATORIODESUSTENTABILIDADE-2014)



WWW.METRO.SP.GOV.BR







COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO  METRÔ



GOVERNO DO ESTADO  
**SÃO PAULO**

Secretaria dos Transportes  
Metropolitanos

