

20 15

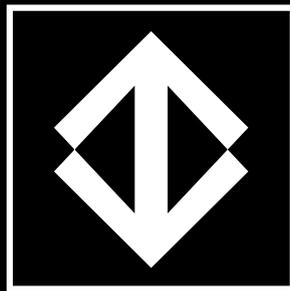
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO METRÔ DE SÃO PAULO

OFERECER TRANSPORTE PÚBLICO COM QUALIDADE

E CORDIALIDADE, ATRAVÉS DE UMA REDE

QUE ESTÁ CADA VEZ MAIS PERTO PARA LEVAR

AS PESSOAS CADA VEZ MAIS LONGE.





WWW.METRO.SP.GOV.BR



2015

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
DO METRÔ
DE SÃO PAULO

WWW.METRO.SP.GOV.BR/RELATORIODESUSTENTABILIDADE-2015





Sé



O Relatório de Sustentabilidade do Metrô de São Paulo 2015 está disponível na versão inglês e português e pode ser acessado pelo link:
➤ www.metro.sp.gov.br/metro/sustentabilidade/pdf/relatorio-sustentabilidade-2015.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

O Relatório de Sustentabilidade do Metrô de São Paulo 2015 apresenta os aspectos da expansão e operação da rede metroviária que impactam seus públicos e são de seu interesse e os resultados obtidos em termos econômicos, ambientais e sociais.

Nesta edição, elaborada de acordo com as diretrizes essenciais da versão 4 (GRI G4) do modelo, foram identificadas quais são as questões críticas do negócio que precisam ser priorizadas pela gestão para atender as demandas dos públicos de interesse.

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; e de terceiros e fornecedores. Saiba mais sobre o RS 2015 em nosso site. Contato para sugestões ou informações referentes ao relatório de sustentabilidade pode ser realizado pelo site www.metro.sp.gov.br, com o registro de sua manifestação pelo "Fale Conosco".

GERALDO ALCKMIN

GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

CLODOALDO PELISSONI

SECRETÁRIO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

PAULO MENEZES FIGUEIREDO

DIRETOR-PRESIDENTE DA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

ALFREDO FALCHI NETO

DIRETOR DE ASSUNTOS CORPORATIVOS

PAULO SÉRGIO AMALFI MECA

DIRETOR DE ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES

JOSÉ CARLOS BAPTISTA DO NASCIMENTO

DIRETOR DE FINANÇAS

MÁRIO FIORATTI FILHO

DIRETOR DE OPERAÇÕES

ALBERTO EPIFANI

DIRETOR DE PLANEJAMENTO E EXPANSÃO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

GRI G4-31

COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

www.metro.sp.gov.br

GRI G4-34, G4-38

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE

CLODOALDO PELISSONI

MEMBROS

ALBERTO GOLDMAN
ALMINO MONTEIRO ÁLVARES AFFONSO
FRANCISCO DAS CHAGAS FRANCILINO
MARCOS ANTÔNIO DE ALBUQUERQUE
PAULO MENEZES FIGUEIREDO
RUY MARTINS ALTENFELDER SILVA

CONSELHO FISCAL

MEMBROS EFETIVOS

AMAURI GAVIÃO ALMEIDA MARQUES DA SILVA
ROBERTO KAZUSHI TAMURA
ROGÉRIO CERON DE OLIVEIRA
RUBENS PERUZIN

MEMBROS SUPLENTE

ENERGITA ALVES MOREIRA DOS SANTOS
FABIO ALONSO
MARCO ANTONIO MARQUES DE OLIVEIRA
MARILDO MANOEL DO NASCIMENTO

www.metro.sp.gov.br/metro/institucional/diretoria.aspx



COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

Responsável pelo planejamento da rede de transporte urbano de passageiros da Região Metropolitana de São Paulo, pela concepção de projetos para a implantação de linhas de metrô e monotrilho, pela operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha, 5-Lilás e 15-Prata.



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.

SUMÁRIO

15 MENSAGEM DO PRESIDENTE

18 SOBRE O RELATÓRIO

21 MODELO DE RELATO E DIRETRIZES

21 ABRANGÊNCIA

21 MATERIALIDADE

22 IDENTIFICAÇÃO DE *STAKEHOLDERS* -
CRITÉRIOS E PÚBLICOS DE INTERESSE

22 IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS RELEVANTES
PARA O METRÔ DE SÃO PAULO -
FONTES DE PESQUISA E ANÁLISE

24 PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS RELEVANTES

24 TEMAS RELEVANTES/ESTRATÉGICOS

28 COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

34 NEGÓCIO

35 EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA

36 INTEGRAÇÃO DO PITU COM O PLANEJAMENTO
DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA
DE SÃO PAULO

37 PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA

38 EMPREENDIMENTOS EM EXPANSÃO - 2015

40 MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO -
REDE FUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO

44 OPERAÇÃO DA REDE METROVIÁRIA

49 MODERNIZAÇÃO DOS TRENS

50 REDE METROVIÁRIA -
INDICADORES E RESULTADOS

54 | ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 56 POLÍTICA TARIFÁRIA
- 56 RECURSOS
- 58 OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS
- 58 EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- 59 RECURSOS FINANCEIROS 2014/2015
- 64 RECEITAS NÃO TARIFÁRIAS
- 64 BALANÇO SOCIAL

68 | GOVERNANÇA

- 70 GESTÃO COM RESPONSABILIDADE SOCIAL
- 71 GESTÃO DE PROJETOS
- 72 GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS
- 72 SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO EMPRESARIAL - SAP
- 75 SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS
- 75 ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE INTERESSE

78 | USUÁRIOS

- 80 QUALIDADE DO SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DE VIAGEM
- 82 MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS/CIDADÃOS
- 88 COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

94 | COMUNIDADE/SOCIEDADE

- 96 GESTÃO DE IMPACTOS SOCIAIS DA REDE
- 99 COMUNICAÇÃO

104 | FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

108 | EMPREGADOS

- 113 ESTRUTURA DE CARGOS E SALÁRIOS
- 115 GESTÃO DO CONHECIMENTO E PROGRAMA DE SUCESSÃO
- 119 DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA
- 120 DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES
- 120 SAÚDE NO TRABALHO

126 | MEIO AMBIENTE

- 128 GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS NA EXPANSÃO E OPERAÇÃO
- 129 ÁGUA
- 130 RESÍDUOS
- 132 ENERGIA
- 134 MUDANÇAS CLIMÁTICAS

138 | ÍNDICE REMISSIVO GRI G4

OS INDICADORES GRI CONTEMPLADOS NO RELATÓRIO SÃO MOSTRADOS EM DIFERENTES SIGLAS, DE ACORDO COM O ASPECTO AO QUAL SE REFEREM:

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



O PROJETO GRÁFICO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015 TRAZ REGISTROS DAS INÚMERAS IDAS E VINDAS DA POPULAÇÃO QUE COMPÕE UMA DAS METRÓPOLES MAIS PULSANTES DO MUNDO – CENAS QUE DEMONSTRAM COMO O METRÔ DE SÃO PAULO ESTÁ CADA VEZ MAIS PERTO PARA LEVAR AS PESSOAS CADA VEZ MAIS LONGE.

ALGUNS DOS ROSTOS DOS 4 MILHÕES DE PASSAGEIROS QUE TRANSITAM DIARIAMENTE PELAS 61 ESTAÇÕES QUE FORMAM A REDE OPERADA PELO METRÔ DE SÃO PAULO ESTÃO RETRATADOS NO ENSAIO FOTOGRÁFICO.

SÃO PROPÓSITOS DISTINTOS, ORIGENS E DESTINOS DIFERENTES, MAS COM ALGO EM COMUM – A CONEXÃO QUE O METRÔ PROPORCIONA.



GUILHERME SILVA PEREIRA

O ESTUDANTE DE 15 ANOS USA A LINHA 1-AZUL,

DO METRÔ DE SÃO PAULO, PARA CHEGAR

A UM EVENTO NO CENTRO CULTURAL SÃO PAULO.



SANTANA
→ PARAÍSO

“

A partir do engajamento com os públicos de interesse, definimos diretrizes estratégicas e um plano de ações para garantir que a operação e a expansão da rede signifiquem respeito à qualidade de vida, ao meio ambiente e aos aspectos sociais.

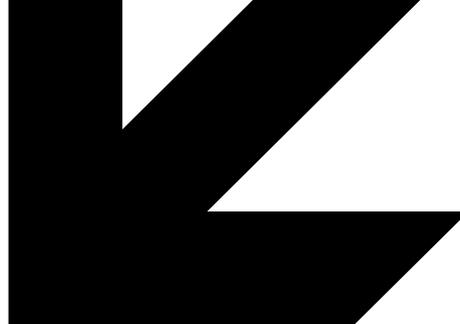
”

2015

GRI G4-1, G4-2



MENSAGEM DO PRESIDENTE



O ano de 2015 foi de muitos desafios para a gestão de uma empresa responsável e para continuar oferecendo um transporte de qualidade.

Como nos anos anteriores, 4 milhões de passageiros utilizaram diariamente nosso serviço, exigindo a intensificação de ações para propiciar menor interferência dos usuários na circulação dos trens e em relação a itens de conforto. A atuação de nossas equipes na melhoria da experiência de viagem refletiu nos canais de comunicação da empresa, diminuindo as manifestações dos usuários relacionadas a esses aspectos do serviço.

Pelas ações com pessoas que apresentam deficiência ou mobilidade reduzida, recebemos o reconhecimento internacional da União Internacional de Transportes Públicos – UITP, com a premiação na categoria Customer Experience. Isso representa a inclusão e maior acessibilidade de 2 mil pessoas que acompanhamos diariamente para o embarque nos trens, sendo cerca de 90% delas com deficiência visual.

Trabalhamos também com questões críticas no dia a dia, como a do assédio sexual e do comércio ilegal. A campanha “Metrô e você. Juntos, a gente vai mais longe”, valorizando a cidadania e a colaboração de todos, expressou bem o propósito do nosso trabalho para melhorar a experiência de viagem.

A partir do engajamento com os públicos de interesse, definimos diretrizes estratégicas e um plano de ações para garantir que a operação e a expansão da rede signifiquem respeito à qualidade de vida, ao meio ambiente e aos aspectos sociais. Em razão do cenário econômico, adequamos o plano de ações para garantir a sustentabilidade econômica e financeira da empresa. Com a diminuição de recursos públicos e privados, impactando inclusive nossos fornecedores, priorizamos a implantação de linhas com trechos em obras e

redefinimos o cronograma de expansão de novas linhas para um horizonte futuro.

Esses aspectos da expansão e da operação da rede metroviária que apontamos e os resultados obtidos em termos econômicos, ambientais e sociais são relatados neste Relatório de Sustentabilidade do Metrô de São Paulo.

Na sexta edição do relatório, ressaltamos o que é estratégico para a gestão no alinhamento às demandas dos públicos de interesse, assim, reiteramos o compromisso em encontrar caminhos que nos levem a um futuro sustentável. 

**PAULO MENEZES
FIGUEIREDO
DIRETOR-PRESIDENTE**

SUMARÉ → CONSOLAÇÃO



LAURA SOBRAL

A ARQUITETA E URBANISTA TEM COMO

DESTINO A ESTAÇÃO CONSOLAÇÃO,

PRÓXIMA DE UM IMÓVEL QUE VAI VISITAR.



1

SOBRE O

RELATÓRIO

MODELO DE RELATO E DIRETRIZES

ABRANGÊNCIA

MATERIALIDADE

IDENTIFICAÇÃO DE *STAKEHOLDERS* - CRITÉRIOS E PÚBLICOS DE INTERESSE

IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS RELEVANTES PARA O METRÔ DE SÃO PAULO - FONTES DE PESQUISA E ANÁLISE

PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS RELEVANTES

TEMAS RELEVANTES/ESTRATÉGICOS

Saída / *Exit*



Av. Heitor Penteado (lado par)
Rua José Augusto Penteado



O RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO METRÔ DE SÃO PAULO 2015 APRESENTA OS ASPECTOS DA EXPANSÃO E OPERAÇÃO DE REDE METROVIÁRIA QUE IMPACTAM SEUS PÚBLICOS E SÃO DE SEU INTERESSE E OS RESULTADOS OBTIDOS EM TERMOS ECONÔMICOS, AMBIENTAIS E SOCIAIS.

MODELO DE RELATO E DIRETRIZES

ABRANGÊNCIA

MATERIALIDADE

O relatório, publicado anualmente, segue o modelo internacional Global Reporting Initiative – GRI, que estabelece parâmetros para que as empresas reportem os resultados da gestão da sustentabilidade. Nesta edição, elaborada de acordo com as diretrizes essenciais da versão 4 (GRI G4) do modelo, foram identificadas quais são as questões críticas do negócio que precisam ser priorizadas pela gestão para atender as demandas dos públicos de interesse.

Assim, o relato apresenta os temas estratégicos, os indicadores correspondentes e a forma de gestão. O mapeamento de fornecedores, também diretriz da GRI G4, será organizado para os próximos relatos.

Os dados e as informações correspondem à gestão do Metrô de São Paulo no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015. Esses dados se referem à atuação da empresa no setor de transporte metropolitano como responsável pela expansão e operação da rede metroviária. 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.

Para definir os temas relevantes e estratégicos para o relato da sustentabilidade, foi realizada consulta com públicos de interesse e validação com a diretoria e os gestores.

Foi considerado que, nas definições institucionais do Metrô de São Paulo, sustentabilidade é um dos oito valores da companhia e, associada ao negócio, significa "operar e expandir a rede com respeito à qualidade de vida, ao meio ambiente e aos aspectos sociais, mantendo a viabilidade econômica da empresa".

Com base na sustentabilidade como valor, foram definidos os temas relevantes e estratégicos para o relato da sustentabilidade, buscando-se o alinhamento do posicionamento da empresa às demandas dos públicos de interesse.



IDENTIFICAÇÃO DE STAKEHOLDERS – CRITÉRIOS E PÚBLICOS DE INTERESSE

Antes da definição de temas estratégicos, foram identificados dez públicos que têm influência e são impactados pela operação e expansão da rede metroviária. Estes representam algum risco caso suas demandas não sejam contempladas e tratadas na gestão do negócio. Para parte desses públicos, a empresa também tem responsabilidade em atender suas demandas.

Foram também identificados os públicos que têm proximidade ou interesse pelo negócio e os públicos que representam associações, grupos ou categorias associadas a ele. São eles:

- **Influência:** governo (acionistas), organismos financiadores, cidadãos, usuários, empregados (ativos, inativos e aposentados), comunidade (desapropriados, comunidade do entorno, comerciantes, escolas e hospitais), família de empregados, fornecedores, concessionários e imprensa;
- **Responsabilidade:** governo (acionistas), Conselho de Administração, governo (órgãos reguladores), organismos financiadores, fornecedores e concessionários;
- **Proximidade:** setores construtivos, de transportes, metroferroviário, publicitário, de comunicação e marketing, imobiliário, de comércio e serviços, de tecnologia e órgãos públicos;
- **Representatividade:** sindicatos, associações, CoMET, Alamys, organizações civis, ONGs, imprensa e organismos certificadores.



IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS RELEVANTES PARA O METRÔ DE SÃO PAULO – FONTES DE PESQUISA E ANÁLISE

Com o objetivo de identificar uma lista de temas potencialmente relevantes para a sustentabilidade no setor de transportes metroviário, foi realizada uma pesquisa sobre a abordagem em outras empresas, analisando as interfaces entre o contexto de sustentabilidade e as demandas dos públicos de interesse do Metrô de São Paulo. As fontes de pesquisa adotadas foram:

- Relatórios de sustentabilidade do setor metroviário nacional e internacional (MTR Hong Kong, Groupe RATP, STM Montréal, Metro do Porto, Metropolitano de Lisboa, Metro de Santiago, entre outros);
- Diretrizes para relato de sustentabilidade definidos pela Global Reporting Initiative, versão GRI G4;
- Mapa Estratégico do Metrô de São Paulo – objetivos e metas (horizonte 2014/2020);
- Análise das manifestações de *stakeholders* (registradas nos diversos canais de comunicação da companhia e nos canais de comunicação e mídia). [1]

SER A OPÇÃO PREFERENCIAL DE TRANSPORTE NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO

RESULTADOS

SOCIEDADE

OFERECER TRANSPORTE PÚBLICO COM QUALIDADE E CORDIALIDADE, ATRAVÉS DE UMA REDE QUE ESTÁ CADA VEZ MAIS PERTO PARA LEVAR AS PESSOAS CADA VEZ MAIS LONGE.

ECONÔMICO-FINANCEIRO

ASSEGURAR A AUTONOMIA FINANCEIRA DO METRÔ DE SÃO PAULO.

VÁ DE METRÔ

RAPIDEZ / CONFIABILIDADE / ECONOMIA / SEGURANÇA / INOVAÇÃO / SUSTENTABILIDADE / MOBILIDADE / TRANSPARÊNCIA

RECEITAS NÃO TARIFÁRIAS / EQUILÍBRIO DAS RECEITAS TARIFÁRIAS / OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS

PROCESSOS INTERNOS



RELACIONAR-SE COM OS PÚBLICOS DE INTERESSE VISANDO ATINGIR OS RESULTADOS DA EMPRESA



POSSUIR UM PLANEJAMENTO EMPRESARIAL DE MÉDIO E LONGO PRAZO INTEGRADO COM OUTRAS INSTÂNCIAS DO ESTADO



TER UM PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO ÁGIL, ASSÉRTIVO E SEGURO



TER OS MACROPROCESSOS INTEGRADOS E CONTINUAMENTE MELHORADOS



DISPOR DE UM PROCESSO DE GESTÃO DE CONHECIMENTO QUE PERMEIE TODA A ORGANIZAÇÃO

APRENDIZADO E CRESCIMENTO



TER DISPONÍVEIS AS COMPETÊNCIAS DEMANDADAS PELA ORGANIZAÇÃO



MANTER A ORGANIZAÇÃO ATUALIZADA E INTEGRADA COM AS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DE OPERAÇÃO



TER "BOAS PRÁTICAS" EM GESTÃO DE PESSOAS, DO CONHECIMENTO E DE NEGÓCIOS



PROMOVER A MUDANÇA CULTURAL EXIGIDA PELA ESTRATÉGIA E PROMOVER CLIMA ORGANIZACIONAL SAUDÁVEL

PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS RELEVANTES

TEMAS RELEVANTES/ ESTRATÉGICOS

Após a análise de aspectos relevantes em sustentabilidade para outras empresas do setor, foi predefinida uma lista de temas alinhada com o Plano de Ação 2014/2020 resultante do planejamento estratégico do Metrô de São Paulo.

Nesse processo de definição do planejamento estratégico, ocorrido em 2014, foram realizadas consultas às partes interessadas externas.

Na consulta com usuários do Metrô de São Paulo foi utilizada a metodologia da *design thinking*, adotada pela D.School: Institute of Design, de Stanford, em cuja essência está um processo colaborativo e inclusivo que busca, desde o início, assegurar a correta definição do problema por meio do foco no usuário final.

Como o Metrô de São Paulo realiza frequentemente consultas com os usuários, optou-se pela utilização de uma metodologia diferente. Nesse processo, conduzido pela Fundação Getúlio Vargas, foram realizadas entrevistas individuais considerando a seleção de grupos distintos de usuários (*heavy users*, críticos, ciclistas, mulheres, deficientes visuais, deficientes físicos, idosos, mães/gestantes/lactantes e "não usuários"), para identificar necessidades amplificadas e procurar alternativas mais notáveis.

Os aspectos que cada grupo apontou convergiram para temas semelhantes e inter-relacionados, considerando: 1) experiência de viagem: forma como os usuários enxergam e sentem a experiência de transporte no metrô; 2) relacionamento com o usuário: percepção do usuário quanto à relação do Metrô de São Paulo com ele e os demais usuários; 3) convivência no metrô: relacionamento entre os diferentes tipos de usuário ao longo da experiência em grupo no metrô; e 4) opções de transporte: visão comparativa dos usuários do Metrô de São Paulo em relação a outras alternativas de transporte urbano.

No processo de engajamento com as partes interessadas internas, a lista de temas foi submetida à priorização pelo Grupo de Trabalho do Relatório de Sustentabilidade, formado por mais de 30 gestores e lideranças de 22 áreas da companhia.

Para o exercício de priorização dos temas relevantes, foram definidos critérios internos e externos. Os critérios internos envolveram aspectos relativos ao negócio, como impactos financeiros, riscos de imagem e atendimento à legislação. Os critérios externos foram aqueles relativos ao ambiente em que a empresa está inserida, como relevância para o *stakeholder*, evidência na mídia e importância para especialistas.

No processo de materialidade foram identificados 20 temas estratégicos (têm ação prioritizada no plano de ação) e relevantes para a gestão e o relato da sustentabilidade. Os temas são associados a oito dimensões da gestão. **[2]**

2

QUADRO

TEMAS
RELEVANTES/
ESTRATÉGICOS



Dimensão da gestão

Temas

NEGÓCIO

- 1 Empreendimentos de expansão
- 2 Operação da rede metroviária
- 3 Modernização dos trens
- 4 Integração do Pitu com o planejamento de transportes da Região Metropolitana de São Paulo – RMSP

ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 5 Otimização de custos
- 6 Equilíbrio econômico-financeiro
- 7 Aumento de receitas não tarifárias

GOVERNANÇA

- 8 Gestão de riscos corporativos
- 9 Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP
- 10 Engajamento com públicos de interesse

USUÁRIOS

- 11 Qualidade do serviço e experiência de viagem
- 12 Comunicação

COMUNIDADE

- 13 Gestão de impactos sociais da rede
- 12 Comunicação

FORNECEDORES

- 14 Gestão de fornecedores

EMPREGADOS

- 15 Estrutura de cargos e salários
- 16 Gestão do Conhecimento e Programa de Sucessão
- 17 Desenvolvimento de liderança

MEIO AMBIENTE

- 18 Gestão de impactos ambientais na expansão e operação
- 19 Mudanças climáticas
- 20 Energia



PORTUGUESA-TIETÊ

→ SÃO BENTO



**CARLOS EDUARDO ARAGÃO SANTOS
& EDUARDA AYUMI LORENZETTI KAMEOKA**

O PRODUTOR DE EVENTOS E A ESTUDANTE,

QUE UTILIZAM A LINHA 1-AZUL

TODOS OS DIAS, DESEMBARCAM NA ESTAÇÃO

SÃO BENTO PARA FAZER COMPRAS.



S. Bento

2

COMPAN

METROP

DE SÃO

INHIA DO

POLITANO

PAULO

A Companhia do Metropolitano de São Paulo é uma empresa constituída sob a forma de sociedade de economia mista e tem o Governo do Estado de São Paulo como seu acionista majoritário. Em 31/12/2015, a participação da Fazenda do Estado era de 96,21%, da Prefeitura do Município de São Paulo, de 3,74 %, e dos demais acionistas, de 0,05%. Em 2015, não foi realizada nenhuma mudança acionária.

A empresa é responsável pela operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha, 5-Lilás e 15-Prata da rede metroviária e pelo planejamento do transporte urbano de passageiros da Região Metropolitana de São Paulo, conforme diretrizes do governo sob a gestão da Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo – STM.

O Metrô de São Paulo tem uma equipe de 9.436 empregados, registrados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. As atividades de limpeza, manutenção de jardins, vigilância, transporte de materiais, transporte de empregados a serviço, entre outras, são realizadas por empresas com equipes sob regime de contratação terceirizada.

MISSÃO VISÃO

GRI G4-2, G4-56

OFERECER TRANSPORTE PÚBLICO COM QUALIDADE E CORDIALIDADE, ATRAVÉS DE UMA REDE QUE ESTÁ CADA VEZ MAIS PERTO PARA LEVAR AS PESSOAS CADA VEZ MAIS LONGE.

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.

VALORES

RAPIDEZ

OFERECER AOS CLIENTES A OPÇÃO MAIS RÁPIDA DE DESLOCAMENTO ENTRE OS DIVERSOS MODAIS.

CONFIABILIDADE

PROPORCIONAR AO CLIENTE VIAGENS COM ALTO GRAU DE PREVISIBILIDADE.

ECONOMIA

OFERTAR TRANSPORTE PÚBLICO DE QUALIDADE PELO MENOR CUSTO POSSÍVEL PARA A POPULAÇÃO.

SEGURANÇA

BUSCAR OFERECER AO CLIENTE SERVIÇOS E INSTALAÇÕES QUE GARANTAM SEGURANÇA FÍSICA, OCUPACIONAL E OPERACIONAL ADEQUADAS.

INOVAÇÃO

APRIMORAR CONTINUAMENTE AS PRÁTICAS, VISANDO AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO NOSSO PÚBLICO DE RELACIONAMENTO.

SUSTENTABILIDADE

OPERAR E EXPANDIR A REDE COM RESPEITO À QUALIDADE DE VIDA, AO MEIO AMBIENTE E AOS ASPECTOS SOCIAIS, MANTENDO A VIABILIDADE ECONÔMICA DA EMPRESA.

MOBILIDADE

OFERECER AO PÚBLICO UMA REDE METROVIÁRIA NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO COM ACESSIBILIDADE, DISPONIBILIDADE, UTILIDADE E INTEGRAÇÃO.

TRANSPARÊNCIA

SER JUSTOS E CLAROS EM NOSSAS AÇÕES, COMUNICANDO E DIVULGANDO INFORMAÇÕES QUE SATISFAÇAM AS NECESSIDADES DE TODOS AQUELES QUE DELAS PRECISAM.

LUZ → TUCURUVI





VICTOR CAVALCANTI SOUTO

O ESTUDANTE DE 19 ANOS VOLTA PARA CASA DEPOIS

DO CURSINHO PRÉ-VESTIBULAR PELA LINHA 1-AZUL.

NEGÓCIO

EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA

INTEGRAÇÃO DO PITU COM O PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO

PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA

EMPREENDIMENTOS EM EXPANSÃO - 2015

MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO - REDE FUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO

OPERAÇÃO DA REDE METROVIÁRIA

MODERNIZAÇÃO DOS TRENS

REDE METROVIÁRIA - INDICADORES E RESULTADOS

3

EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA

A Companhia do Metropolitano de São Paulo é responsável pelo planejamento do transporte urbano de passageiros da Região Metropolitana de São Paulo e pela concepção de projetos de engenharia, arquitetura e sistemas para a implantação de linhas de metrô e monotrilho.

A empresa elabora estudos e alternativas de redes futuras do sistema, em horizontes de prazo superiores a uma década, e repete as análises sempre que novos dados fáticos demandem a avaliação desses estudos. A simples inclusão, na rede em operação, de uma nova linha ou um novo trecho já altera a distribuição dos desejos de viagem da população.

A definição da rede futura permite ao governo estabelecer diretrizes para a expansão, a partir de um quadro coerente de referências, mesmo sendo impossível "decretar" um futuro urbano de longo prazo. Não é concebível definir a diretriz de cada nova linha sem avaliar sua possível repercussão no sistema de transporte, em contraponto com o desenvolvimento urbano e com o resultado de todas as demais políticas públicas em vigor na região e no país.

INTEGRAÇÃO DO PLANO INTEGRADO DE TRANSPORTES URBANOS – PITU COM O PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO

TEMA ESTRATÉGICO

AÇÃO PRIORIZADA:

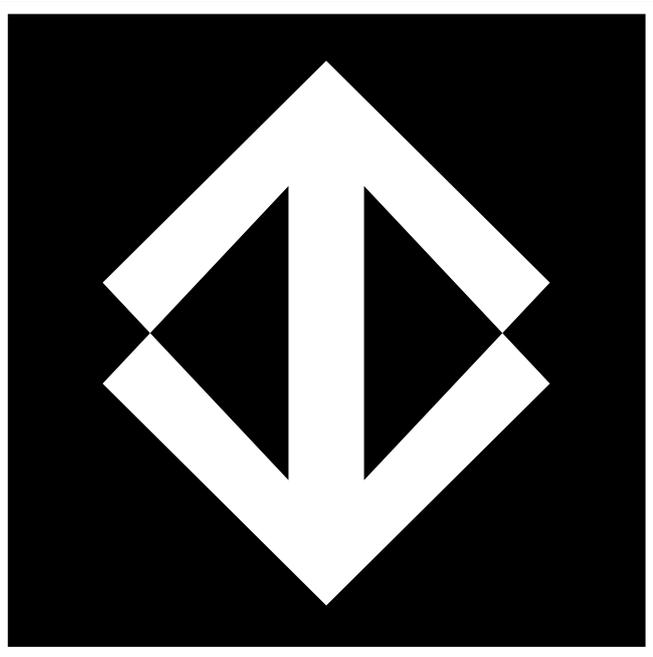
CONSOLIDAR O PLANEJAMENTO DA REDE INTERMODAL DE TRANSPORTE METROPOLITANO PARA ORIENTAR O GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO NOS INVESTIMENTOS DE INFRAESTRUTURA A CURTO, MÉDIO E LONGO PRAZO.

A elaboração de nova versão do Plano Integrado de Transportes Urbanos – Pitu com o horizonte do ano de 2040 definirá o futuro dos transportes na Região Metropolitana de São Paulo, dando continuidade aos esforços iniciados nas últimas décadas para mudar a matriz de viagem das pessoas na metrópole, onde predomina a utilização do transporte individual.

O Pitu é uma referência para o planejamento estratégico de transportes e para a definição de investimentos na metrópole. Periodicamente, são revisadas as bases de dados que constituem o plano, incorporando as transformações sociais e econômicas na metrópole ao longo do tempo e reajustando as projeções à realidade.

A elaboração do Pitu envolve uma série de atividades. A realização da Pesquisa Origem e Destino, em 2017, pelo Metrô de São Paulo, irá promover um retrato atualizado da mobilidade na RMSP, constituindo-se em estudo estratégico para a definição da visão futura da metrópole. A análise das condições socioeconômicas e de indicadores da dinâmica das atividades dos cidadãos e a avaliação de diretrizes de políticas setoriais, como educação, saúde etc., e outros insumos irão nortear a definição final do plano de transportes.

Para a definição do Pitu também são contempladas diretrizes de mobilidade sustentável, o que significa a definição de uma rede integrada de modos motorizados públicos e não motorizados, com qualidade e soluções tecnológicas sustentáveis e a qualificação do espaço urbano, ambiental e cultural.



PARCERIA PÚBLICO- PRIVADA

3

QUADRO

DIRETRIZES DE MOBILIDADE SUSTENTÁVEL



ECONÔMICAS

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



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



SOCIAIS

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

Nas Parcerias Público-Privadas viabilizadas pelo Governo do Estado de São Paulo, a companhia elabora os estudos de traçado das linhas e fornece subsídios técnicos para o desenvolvimento dos processos licitatórios sob a responsabilidade da Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo – STM. Em 2015, o Governo de São Paulo anunciou estudos de concessão de outras linhas, como a Linha 5-Lilás, de Capão Redondo a Chácara Klabin, e a Linha 17-Ouro, de Jabaquara a Morumbi.

O monitoramento e a fiscalização da concessão das linhas são efetuados pela Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões de Serviços Públicos dos Sistemas de Transportes de Passageiros – CMCP, instituída pelo Decreto nº 51.308/2006 e vinculada à Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo.

LINHAS CONCEDIDAS À PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA

Linha 4-Amarela, trecho Luz-Vila Sônia; Linha 6-Laranja, trecho Brasilândia-São Joaquim; e Linha 18-Bronze, trecho Tamanduateí (São Paulo)-Djalma Dutra (São Bernardo do Campo).

EMPREENHIMENTOS EM EXPANSÃO – 2015

Em 2015, o plano de expansão da rede foi revisado em razão do cenário econômico. Com a diminuição de recursos públicos e privados, impactando as empresas construtoras, foi priorizada a implantação de linhas com trechos em obras e foi redefinido o cronograma de expansão de novas linhas para um horizonte futuro.

TEMA ESTRATÉGICO

AÇÃO PRIORIZADA: IMPLANTAR AS OBRAS DE EXPANSÃO (LINHAS 2, 4, 5, 15 E 17).



LINHAS/TRECHOS EM IMPLANTAÇÃO

Linha 4-Amarela, trecho Luz-Vila Sônia (Fase II); Linha 5-Lilás, trecho Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin; Linha 6-Laranja, trecho Brasilândia-São Joaquim; Linha 15-Prata, trecho Oratório-Iguatemi; e Linha 17-Ouro, trecho Congonhas-Morumbi (CPTM).

Em relação à Linha 17-Ouro, as obras civis de implantação da linha foram suspensas em dezembro de 2015. Ao longo do ano, a companhia foi obrigada a aplicar as medidas previstas em contrato e na legislação vigente com a redução significativa dos serviços, culminando com a paralisação de trechos de implantação do Pátio Água Espreada e das estações Chucri Zaidan, Vila Cordeiro e Campo Belo e do trecho Estação Morumbi (CPTM) e Jardim Aeroporto.

Com relação à implantação do sistema monotrilho, a suspensão das obras dos trechos 2 e 3, emitida em outubro de 2014, foi mantida, uma vez que a execução das obras civis nesses trechos está vinculada à realização das ações e obras a cargo da Prefeitura do Município de São Paulo.



LINHAS/TRECHOS COM PRIORIZAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO ALTERADA

Linha 2-Verde, trecho Vila Prudente-Dutra; e Linha 4-Amarela, trecho Luz-Vila Sônia (Fase II).

A expansão da Linha 2-Verde, trecho Vila Prudente-Dutra, foi suspensa em setembro de 2015, em razão das restrições orçamentárias do Governo do Estado de São Paulo. Os contratos de obra civil assinados em 2014 foram suspensos de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. O projeto executivo do trecho da Estação Vila Prudente até Penha foi desenvolvido, incluindo os trabalhos inerentes ao projeto, tais como sondagens. De setembro a novembro de 2015, foram executadas apenas as conclusões de serviços já iniciados em 2014.

A implantação da Linha 4-Amarela, concedida pelo governo em regime de concessão privada da operação à concessionária ViaQuatro, está sendo realizada em três fases. No ano de 2015 foram realizadas gestões das obras remanescentes da Fase I, para o atendimento aos serviços e reparos em garantia e para a contratação de empresa para construção de sanitários públicos das estações Luz, República, Paulista, Faria Lima, Pinheiros e

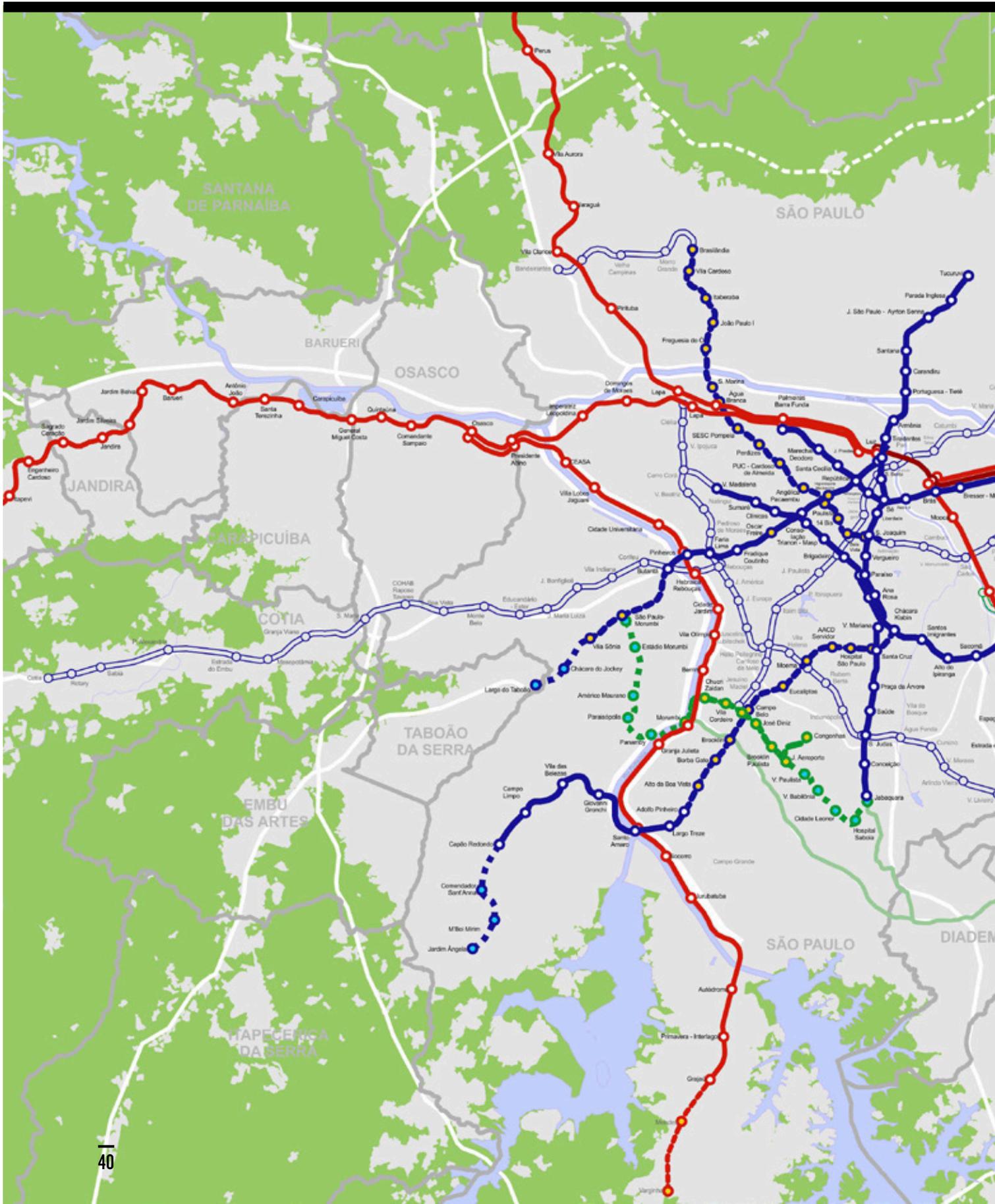
Butantã. Em virtude da paralisação das obras da Fase II pela empresa contratada, a Corsán-Corviam, o Metrô de São Paulo rescindiu unilateralmente o contrato em 10/9/2015. Essa fase compreende as estações Higienópolis-Mackenzie, Oscar Freire, Fradique Coutinho, São Paulo-Morumbi, pátio e terminal de ônibus Vila Sônia. A Estação Fradique Coutinho foi inaugurada em 15/11/2014. As atividades para a contratação de nova empresa, para a continuidade das obras e seu término, resultaram na elaboração de material objetivando a nova licitação, publicado em novembro de 2015. A Fase III do empreendimento compreende a extensão da Linha 4-Amarela até Taboão da Serra, adicionando mais 2,7 km de extensão e duas novas estações.

LINHAS/TRECHOS EM PROJETO BÁSICO OU PROJETO EXECUTIVO

Linha 2-Verde, trecho Vila Prudente-Dutra; Linha 4-Amarela, trecho Vila Sônia-Taboão da Serra (Fase III); Linha 5-Lilás, trecho Capão Redondo-Jardim Ângela; Linha 15-Prata, trecho Oratório-Iguatemi; Linha 17-Ouro, trechos Morumbi (CPTM)-São Paulo-Morumbi e Jardim Aeroporto-Jabaquara; e Linha 18-Bronze, trecho Tamanduateí (São Paulo)-Djalma Dutra (São Bernardo do Campo).

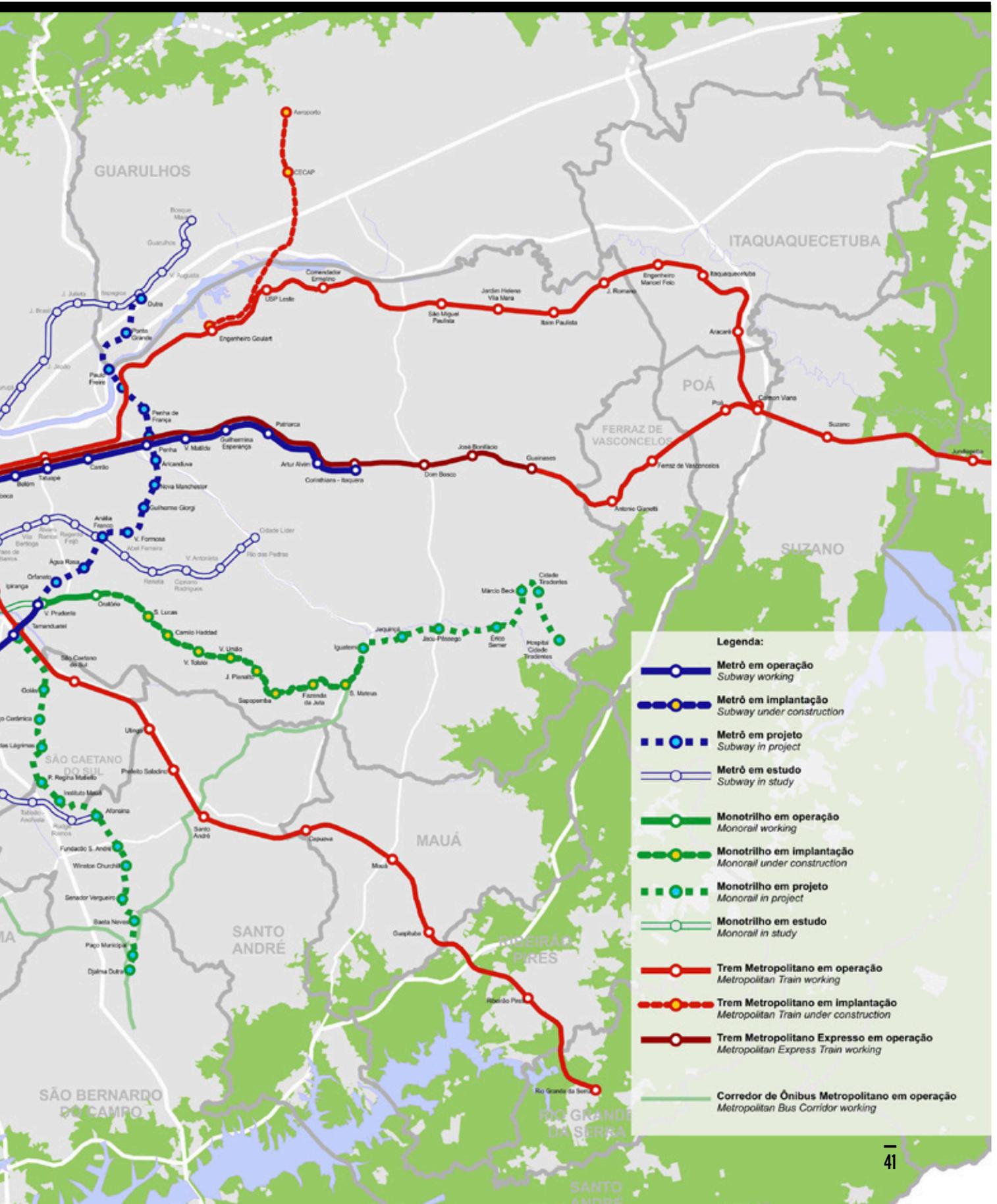
LINHAS /TRECHOS EM PROJETO DIRETRIZ OU PROJETO FUNCIONAL

Linha 6-Laranja, trechos São Joaquim-Cidade Líder e Brasilândia-Bandeirantes; Linha 19-Celeste, trecho Campo Belo-Guarulhos; Linha 20-Rosa, trechos Lapa-Moema e Moema-Afonsina; e Linha 22-Bordô, trecho Rebouças (São Paulo)-Cotia.



MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO

REDE FUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO





GUILHERME WORTMANN LARROSA

O CENÓGRAFO MORA NO RIO DE JANEIRO,
MAS VEM A SÃO PAULO COM FREQUÊNCIA

E UTILIZA A LINHA 2-VERDE, DO METRÔ DE SÃO PAULO.



BRIGADEIRO
→ **SUMARÉ**

OPERAÇÃO DA REDE METROVIÁRIA

TEMA ESTRATÉGICO

O metrô é o modo estruturador do sistema de transportes de passageiros na Região Metropolitana de São Paulo, efetuando integração com diversos modos de transporte (trem metropolitano, ônibus urbano, ônibus intermunicipal, ônibus interestadual, automóveis e bicicletas). Em 2015, a rede metroviária (Metrô de São Paulo e Linha 4-Amarela) foi responsável por 19,9% do total de viagens realizadas por transporte coletivo na região. **[4]**

A rede metroviária operada pelo Metrô de São Paulo e pela ViaQuatro é composta por seis linhas, 68 estações e 77,4 km de extensão. Atualmente, apenas a Linha 4-Amarela é operada em regime de concessão privada, pela empresa ViaQuatro.

A rede metroviária em operação pelo Metrô de São Paulo é composta pelas linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha, 5-Lilás e 15-Prata, somando 68,5 km de extensão. É integrada à Linha 4-Amarela, operada pela ViaQuatro, aos trens metropolitanos, operados pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, aos ônibus urbanos, operados pela São Paulo Transportes – SPTrans, e aos ônibus metropolitanos, operados pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos – EMTU. Além das ligações com o sistema ferroviário da CPTM nas estações Luz, Pinheiros, Tamanduateí, Brás, Palmeiras-Barra Funda, Tatuapé, Corinthians-Itaquera e Santo Amaro, a rede possui estações integradas com terminais rodoviários nas estações Tietê, Jabaquara e Palmeiras-Barra Funda e com estacionamentos de automóveis.

GRI G4-2, G4-PR1, G4-PR5

<i>Passageiros transportados</i> ^{1,2} – 2015	<i>Passageiros (milhões)</i>	<i>Participação (%)</i>
TRANSPORTE SOBRE TRILHOS	2.145,8	32,4
METRÔ DE SÃO PAULO ³	1.117,6	16,9
VIAQUATRO ⁴	198,4	3,0
TREM METROPOLITANO - CPTM	829,7	12,5
TRANSPORTE SOBRE PNEUS	4.481,9	67,6
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO	2.894,9	43,6
SUBSISTEMA ESTRUTURAL (ÔNIBUS COMUM)	1.666,0	25,1
SUBSISTEMA LOCAL (BAIRRO A BAIRRO E LOTAÇÃO)	1.228,9	18,5
ÔNIBUS INTERMUNICIPAL - EMTU	549,9	8,4
AEROPORTO E CORREDOR (TRÔLEBUS E DIESEL)	85,2	1,4
EMPRESAS PARTICULARES	464,7	7,0
ÔNIBUS - OUTROS MUNICÍPIOS	1.037,1	15,6
TOTAL DE TRANSPORTADOS	6.627,7	100,0

4

QUADRO

PASSAGEIROS TRANSPORTADOS NO SISTEMA DE TRANSPORTE NA RMSP – 2015

¹ INCLUI TRANSFERÊNCIA E GRATUITOS. NÃO INCLUI ÔNIBUS ESCOLAR E FRETAMENTO.

² OS TOTAIS PODEM SER LIGEIRAMENTE DIFERENTES DA SOMA DAS PARTES EM RAZÃO DE ARREDONDAMENTO.

³ CORRESPONDE AO TOTAL DE ENTRADAS NA REDE + TRANSFERÊNCIAS ENTRE LINHAS DA MESMA EMPRESA.

⁴ DADOS INFORMADOS PELA COMISSÃO DE MONITORAMENTO DAS CONCESSÕES E PERMISSÕES - CMCP.

MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO

GRI G4-8



	Linha 1 - Azul <i>Line 1-Blue</i>	METRÔ
	Linha 2 - Verde <i>Line 2-Green</i>	METRÔ
	Linha 3 - Vermelha <i>Line 3-Red</i>	METRÔ
	Linha 4 - Amarela <i>Line 4-Yellow</i>	VIAQUATRO
	Linha 5 - Lilás <i>Line 5-Lilac</i>	METRÔ
	Linha 7 - Rubi <i>Line 7-Ruby</i>	CPTM
	Linha 8 - Diamante <i>Line 8-Diamond</i>	CPTM
	Linha 9 - Esmeralda <i>Line 9-Emerald</i>	CPTM
	Linha 10 - Turquesa <i>Line 10-Turquoise</i>	CPTM
	Linha 11 - Coral <i>Line 11-Coral</i>	CPTM
	Linha 11 - Coral - Expresso Leste <i>Line 11-Coral - East Express</i>	CPTM
	Linha 12 - Safira <i>Line 12-Sapphire</i>	CPTM
	Linha 15 - Prata <i>Line 15-Silver</i>	METRÔ
	Expresso Turístico <i>Touristic Express</i>	CPTM
	Ponte ORCA - tarifada <i>Orca Shuttle Service</i>	EMTU
	Corredor Metropolitano de Ônibus ABD <i>ABD Metropolitan Bus Corridor</i>	EMTU
	Terminal Metropolitano de Ônibus <i>Metropolitan Bus Terminal</i>	

	Estação <i>Station</i>		Estações com elevador <i>Station with elevator</i>
	Integração - gratuita <i>Integration - Free Interchange</i>		Acesso livre <i>Free access</i>
	Integração - tarifada <i>Integration - Paid Interchange</i>		
	Integração - gratuita: Horário Especial (veja no site: METRÔ/CPTM) <i>Integration - Free Interchange during off-peak hours (see website: METRÔ/CPTM)</i>		
	Terminal Rodoviário <i>Road Terminal</i>		
	Bicicletário <i>Bike Parking Terminal</i>		Paraciclos <i>Bike Attaching Post</i>
	Bicicletário com empréstimo de bicicleta <i>Bike Parking & Rental Terminal</i>		
	Estacionamento de Carro Integrado <i>Integrated Car Parking</i>		
	Estacionamento de Carro Integrado/ Paraciclos <i>Integrated Car Parking/ Bike Attaching Post</i>		

Informações úteis *Useful Information*

CPTM	www.cptm.sp.gov.br	0800 055 0121
EMTU	www.emtu.sp.gov.br	0800 724 0555
METRÔ	www.metro.sp.gov.br	0800 770 7722
VIAQUATRO	www.viaquatro.com.br	0800 770 7100

Consulte no site das empresas os horários de funcionamento das estações e transferências entre linhas.
Please address the websites of the metropolitan transport companies for stations service hours and line interchange information.

	2012	2013	2014	2015
TOTAL ANUAL (MILHÕES)	877	889	896	899
MÉDIA DOS DIAS ÚTEIS (MILHARES)	2.999	3.019	3.090	3.073
MÉDIA DOS SÁBADOS (MILHARES)	1.600	1.633	1.641	1.645
MÉDIA DOS DOMINGOS (MILHARES)	913	913	945	959

	2012	2013	2014	2015
TOTAL ANUAL (MILHÕES)	1.098	1.107	1.110	1.118
MÉDIA DOS DIAS ÚTEIS (MILHARES)	3.750	3.743	3.809	3.798
MÉDIA DOS SÁBADOS (MILHARES)	2.008	2.070	2.080	2.088
MÉDIA DOS DOMINGOS (MILHARES)	1.153	1.171	1.215	1.232

5

QUADRO

ENTRADAS DE PASSAGEIROS ¹

6

QUADRO

PASSAGEIROS TRANSPORTADOS ²

EVOLUÇÃO DA DEMANDA DE PASSAGEIROS NO METRÔ DE SÃO PAULO

Em 2015, foi registrada a entrada de 899 milhões de passageiros no Metrô de São Paulo, 0,3% acima do resultado alcançado no ano anterior. Se as transferências que os usuários realizam dentro do sistema de uma linha para outra são computadas, esse número sobe para 1.118 milhões de passageiros transportados, 0,7% maior do que em 2014.

Nos dias úteis, a demanda média registrada foi de 3,07 milhões de entradas, 0,6% inferior ao resultado de 2014. Com as transferências, o número sobe para 3,80 milhões de passageiros transportados, resultado 0,3% menor do que o do ano anterior.

A Estação Sé é a mais movimentada da rede. Somando-se a média das entradas, saídas e transferências nos dias úteis entre as linhas 1-Azul e 3-Vermelha, registrada em março de 2015, 622 mil passageiros circularam na estação, tornando-a uma das estações de maior movimento do mundo. **[5 e 6]**

¹ CORRESPONDE AOS USUÁRIOS QUE PASSARAM PELAS LINHAS DE BLOQUEIOS

² CORRESPONDE ÀS ENTRADAS + TRANSFERÊNCIAS ENTRE LINHAS NAS ESTAÇÕES SÉ, PARAÍSO, ANA ROSA E VILA PRUDENTE.

QUALIDADE DO SERVIÇO

Com o aumento da demanda de usuários na rede metroviária, os processos da operação são submetidos à implantação sistematizada de melhorias e adequações buscando alcançar o desempenho desejado.

O Metrô de São Paulo programa a oferta de trens de acordo com a demanda horária de cada linha, as premissas de lotação estabelecidas e os recursos disponíveis. Nos últimos anos, para manter uma oferta compatível com o alto nível de demanda, foi otimizada ao máximo a utilização de estratégias operacionais com o objetivo de possibilitar uma viagem mais rápida aos usuários: Operação Plataforma, Embarque Preferencial, Estratégia Embarque Melhor, Organizador de Embarque, Estratégias de Trens Vazios.

SEGURANÇA PÚBLICA

Para garantir a segurança pública dos passageiros, a equipe dos empregados define estratégias e é treinada para atuação em situações adversas e eventos emergenciais com o apoio 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.

Em 2015, o resultado foi de 0,86 ocorrências por milhão de entradas de passageiros, sendo 27% inferior ao índice registrado no ano anterior. Foram realizados 33 simulados de incêndio nas estações das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás, com o objetivo de treinar e/ou reciclar os empregados e possibilitar ao Corpo de Bombeiros conhecer as características do sistema metroviário e garantir a segurança dos usuários, bem como a preservação do patrimônio público na eventualidade de situações de emergência.

OPERAÇÃO COMERCIAL DA LINHA 15-PRATA – VILA PRUDENTE-ORATÓRIO

Em agosto de 2015, foi iniciada a operação comercial do trecho de Vila Prudente a Oratório, da Linha 15-Prata, em monotrilho. A operação passou a ser das 7h às 19h, todos os dias da semana, e, em dezembro, o horário foi ampliado para das 6h às 20h.

Nesses quatro meses, foram transportados 894 mil passageiros, com média de 8 mil passageiros por dia útil. A demanda média nos dias úteis registrou um acréscimo de 4,6% com as transferências livres de passageiros provenientes da CPTM para o metrô. O número de transferências atingiu uma média de 434 mil nos dias úteis.

A nova linha possui projetos e recursos operacionais modernos:

- Características arquitetônicas que priorizam a iluminação e ventilação, com estações ao ar livre e grandes áreas envidraçadas;
- Sistemas mais eficientes como escadas rolantes inteligentes e regeneração de energia durante a frenagem dos trens, que colaboram para a diminuição do consumo de energia;
- Trens com sete carros que rodam com pneus de borracha sobre vigas de concreto a uma altura média de 15 metros acima do solo, atingindo a velocidade máxima de 80 km/h;
- Operação adaptada para o modelo *Unattended Train Operation* – UTO, ou seja, sem operador de trem;
- Centro de Controle Operacional – CCO, para atuar no sistema de sinalização e controle de movimentação de trens com informações detalhadas sobre o funcionamento e desempenho, na comunicação com os usuários no interior do trem e um sistema de monitoramento de vídeo e dados (SMVD) interno ao trem que possibilita o acompanhamento das situações em tempo real dos metrocarros.

SEGURANÇA E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE MONOTRILHO – LINHA 15-PRATA

Além dos procedimentos operacionais relacionados à utilização dos novos equipamentos, tiveram que ser criados novos procedimentos para situações específicas, como evacuação de trens e resgate de usuários, por ser um sistema novo, diferente do metrô convencional.

Para a manutenção do sistema, foram formadas equipes especializadas e adotados novos processos para garantir a eficiência operacional e a segurança dos trabalhadores, proporcionando as condições necessárias ao bom andamento das atividades da manutenção/operação.

- Equipes de manutenção corretiva e preventiva para testes de novos metrocarros;
- Equipes de manutenção corretiva e preventiva nas oficinas dos pátios;
- Equipes de manutenção corretiva e preventiva nas modalidades elétrica e eletrônica;
- Equipes de manutenção de via permanente/civil, estações e pátio;
- Adoção de requisitos da Norma Regulamentadora 35 para todos os que atuam no sistema estrutural (vigas suporte), porque envolve trabalho em altura, determinando procedimentos adequados.

Em 2015, iniciou-se o processo de cadastramento de sobressalentes do monotrilho da Linha 15-Prata, para propiciar a manutenção dos trens e dos sistemas auxiliares, com uma demanda inicial de, aproximadamente, 700 itens entre materiais de consumo e de giro.



Saída / *Exit*



**Av. Brigadeiro L.
Antônio**

TEMA ESTRATÉGICO

AÇÃO PRIORIZADA: MODERNIZAR
98 TRENS DAS FROTAS A, C, E D
DA LINHA 1-AZUL E 3-VERMELHA

MODERNIZAÇÃO DOS TRENS

Além da atualização tecnológica dos equipamentos e sistemas de comunicação, a modernização de trens trouxe ganhos tanto em termos de conforto da viagem dos usuários (ar-condicionado, iluminação, nível de ruído), como para a segurança do sistema (câmeras e equipamentos de combate a incêndio).

Em 2015, dos 98 trens das frotas das linhas 1-Azul e 3-Vermelha em processo de modernização, foram entregues mais 12, totalizando 74 trens modernizados, sendo que 57 já foram liberados para operação comercial.

Os trens modernizados operam nas linhas 1-Azul, 2-Verde e 3-Vermelha, em função das necessidades

operacionais e da disponibilidade de equipamentos de sinalização: *Automatic Train Control* – ATC e *Communication-Based Train Control* – CBTC.

Em setembro de 2010, foi iniciada a operação comercial do primeiro trecho implantado, Sacomã-Vila Prudente, da Linha 2-Verde. Desde agosto de 2013, foi iniciada, nos fins de semana, a operação comercial utilizando CBTC em toda a Linha 2-Verde, como forma de testá-lo funcionalmente e preparar o corpo técnico de operação e manutenção. Ao longo de 2015, as pendências detectadas durante os testes foram sanadas pelo fornecedor e se estima que, em 2016, a Linha 2-Verde entre em operação plena, durante as 19 horas de operação comercial, com a sinalização pelo CBTC.

7

QUADRO

GRI G4-EC1, G4-PR1

<i>Rede metroviária</i>	2013	2014	2015
TOTAL REDE (METRÔ DE SÃO PAULO E VIAQUATRO)			
KM DE EXTENSÃO	74,2	75,1	77,4
Nº DE ESTAÇÕES	64	66	68
Nº DE LINHAS	5	5	6
REDE METROVIÁRIA EM OPERAÇÃO (METRÔ DE SÃO PAULO)			
KM DE EXTENSÃO	65,3	66,2	68,5
Nº DE ESTAÇÕES	58	59	61
Nº DE LINHAS	4	4	5
PASSAGEIROS TRANSPORTADOS (METRÔ DE SÃO PAULO)			
ENTRADAS - MÉDIA DIA ÚTIL (MILHÕES)	3,01	3,09	3,07
PASSAGEIROS TRANSPORTADOS - MÉDIA DIA ÚTIL (ENTRADAS + TRANSFERÊNCIAS) (MILHÕES)	3,7	3,8	3,8
PASSAGEIROS TRANSPORTADOS TOTAL ANO (BILHÃO)	1,1	1,1	1,1
<i>Indicadores econômico-financeiros – Metrô de São Paulo</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
INVESTIMENTOS NA REDE EM OPERAÇÃO E EXPANSÃO (BILHÕES)	R\$ 3,05	R\$ 3,89	R\$ 3,15
RECEITA TOTAL LÍQUIDA (BILHÕES)	R\$ 1,99	R\$ 2,24	R\$ 2,20
RECEITA NÃO TARIFÁRIA (MILHÕES)	R\$ 158,15	R\$ 181,45	R\$ 186,40
LUCRO (PREJUÍZO) LÍQUIDO (MILHÕES)	(R\$ 76,40)	R\$ 86,80	(R\$ 93,30)
PATRIMÔNIO LÍQUIDO (BILHÕES)	R\$ 20,49	R\$ 24,10	R\$ 26,68
VALOR ADICIONADO TOTAL (BILHÃO)	R\$ 1,34	R\$ 1,33	R\$ 1,48
EMPREGADOS	R\$ 1,19	R\$ 1,28	R\$ 1,39
REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS DE TERCEIROS	R\$ 6.931	R\$ 4.391	R\$ 4.987
IMPOSTOS, TAXAS, CONTRIBUIÇÕES	R\$ 297	(R\$ 36,20)	R\$ 178
BENEFÍCIO SOCIAL - REDE EM OPERAÇÃO (BILHÕES)	R\$ 9,62	R\$ 9,28	R\$ 11,36
REDUÇÃO DO TEMPO DE VIAGENS (BILHÕES)	R\$ 6,53	R\$ 5,82	R\$ 7,45
REDUÇÃO DO CUSTO OPERACIONAL (ÔNIBUS, AUTO, MOTO) (MILHÃO)	R\$ 1,67	R\$ 1,95	R\$ 2,12
REDUÇÃO DE CONSUMO DE COMBUSTÍVEL (MILHÃO)	R\$ 0,99	R\$ 1,05	R\$ 1,20
REDUÇÃO DO CUSTO COM ACIDENTES (MILHÃO)	R\$ 263	R\$ 275	R\$ 296
REDUÇÃO DE EMISSÃO DE POLUENTES (MILHÃO)	R\$ 118	R\$ 118	R\$ 220
REDUÇÃO DO CUSTO DE MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE VIAS (MILHÃO)	R\$ 55	R\$ 59	R\$ 58

REDE METROVIÁRIA – INDICADORES E RESULTADOS

<i>Indicadores ambientais – Metrô de São Paulo</i>	2013	2014	2015
EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA – GEE GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18			
TOTAL DE EMISSIONES (MIL TCO ₂ E)	60	85	78
EMISSIONES DIRETAS TOTAIS DE GEE (T.EQ.CO ₂)	967	1.738	1.462
EMISSIONES POR P.KM (GCO ₂ E)	6	8	8
ENERGIA – CONSUMO TOTAL ANO (GWH) GRI G4-EN3	577	589	598
ENERGIA – CONSUMO TOTAL OPERAÇÃO (TRAÇÃO DOS TRENS, ESTAÇÕES, PÁTIOS, CCO) GWH	559	555	562
ENERGIA – CONSUMO TRAÇÃO DOS TRENS (COM PERDAS) (MWH)	424.247	413.796	417.023
ÁGUA – CONSUMO TOTAL ANO (EM MIL M³) GRI G4-EN8	864	962	686
RESÍDUOS PERIGOSOS – TOTAL ANO (EM MIL T)	153	148	119
<i>Indicadores sociais corporativos – Metrô de São Paulo ¹ GRI G4-LA1, G4-LA12</i>	2013	2014	2015
Nº TOTAL DE EMPREGADOS	9.477	9.612	9.436
Nº DE EMPREGADOS DA OPERAÇÃO	4.565	4.624	4.511
Nº DE EMPREGADOS DA MANUTENÇÃO	2.845	2.879	2.806
Nº DE EMPREGADOS DA ADMINISTRAÇÃO	1.303	1.322	1.345
Nº DE EMPREGADOS DA EXPANSÃO	764	787	774
Nº DE ADMISSÕES	453	404	95 ²
Nº DE ESTAGIÁRIOS	98	101	198
Nº DE EMPREGADOS ACIMA DE 45 ANOS	5.049	5.360	5.705
Nº DE MULHERES	1.858	1.918	1.882
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES	20%	18%	16%
Nº DE NEGROS	2.341	2.430 ³	2.399 ³
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS	7%	9%	13%
Nº DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA OU NECESSIDADES ESPECIAIS	247	273	279
Nº DE EMPREGADOS COM PÓS-GRADUAÇÃO	486	488	489
Nº DE EMPREGADOS COM ATÉ CINCO ANOS DE EMPRESA	3.084	2.853	2.278

¹ 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.

² 75 APRENDIZ SENAI + 16 AD NUTUM + 4 REINTEGRAÇÃO.

³ CONSIDERADOS EMPREGADOS QUE SE DECLARAM PRETOS E PARDOS.



JARDIM SÃO PAULO

→ SÃO BENTO



NEUSA NARA

UTILIZA COM FREQUÊNCIA A LINHA 1-AZUL, PARTINDO DA ESTAÇÃO JARDIM SÃO PAULO, PERTO DE ONDE MORA. A PIANISTA E PROFESSORA DE ARTE VAI AO CENTRO PARA FAZER COMPRAS NA 25 DE MARÇO.

4

ECONÔM

FINANCE

FINANCEIRO I

POLÍTICA TARIFÁRIA

RECURSOS

OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS

EQUILÍBRIO ECONÔMICO - FINANCEIRO

RECURSOS FINANCEIROS 2014/2015

RECEITAS NÃO TARIFÁRIAS

BALANÇO SOCIAL

POLÍTICA TARIFÁRIA

RECURSOS

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 janeiro de 2015, o valor da tarifa unitária do metrô, trem e ônibus municipais passou de R\$ 3,00 para R\$ 3,50. O valor da integração também subiu, de R\$ 4,65 para R\$ 5,45.

GRATUIDADES

A gratuidade no transporte metropolitano é concedida por meio de instrumentos legais pelo governo a estudantes, idosos, desempregados, portadores de deficiência, policiais militares e guarda civil metropolitana, oficiais de justiça nos ônibus intermunicipais (EMTU), metrô e trens da CPTM. Os recursos decorrentes da concessão da gratuidade tarifária são repassados pelo governo à companhia a título de ressarcimento.

Em 2015, foi concedida a gratuidade de 100% aos estudantes do ensino fundamental e médio da rede pública sem comprovação de renda, a estudantes de cursos de ensino superior da rede pública e privada e dos cursos públicos e privados técnicos, tecnológicos e profissionalizantes que comprovem renda familiar *per capita* de até 1,5 salário mínimo nacional, assim como bolsistas do

Programa Universidade para Todos – Prouni, financiados pelo Fundo de Financiamento Estudantil – Fies, integrantes do Programa Bolsa Universidade – Programa Escola da Família, e estudantes atendidos por programas governamentais de cotas sociais. A gratuidade é de duas viagens por dia, com o limite de 48 viagens por mês. Os estudantes não enquadrados em nenhum dos requisitos acima permanecem com direito a 50% de gratuidade.

CÂMARA DE COMPENSAÇÃO

Os valores depositados na câmara de compensação decorrentes da arrecadação tarifária da rede metroviária são rateados entre as operadoras. Nesse processo, a empresa concessionária da Linha 4-Amarela tem prioridade de saque dos valores depositados na câmara de compensação, para efeito de remuneração contratual estabelecida no contrato de concessão firmado entre o Governo do Estado de São Paulo (poder concedente) e a ViaQuatro (concessionária da Linha 4-Amarela).

A Companhia do Metropolitano do Estado de São Paulo e o Governo do Estado de São Paulo celebraram entre si, em 30 de outubro de 2015, um termo de acordo visando a recomposição da receita tarifária, decorrente da diferença entre a remuneração contratual paga à concessionária e a venda de direito de viagem do sistema metroferroviário (tarifa pública).

A estrutura e os serviços prestados pelo Metrô de São Paulo são mantidos com recursos resultantes 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*.

Exit / Saída

Lad. Porto Geral
R. Boa Vista



OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS

TEMA RELEVANTE

A otimização dos custos, tanto para a expansão da rede como para a operação e manutenção do sistema metroviário, tornou-se ainda mais estratégica face à nova realidade econômico-financeira do país. Com a diminuição de recursos públicos, o ano de 2015 se caracterizou pela revisão de planos de investimentos, assim como de processos da gestão visando à melhoria e manutenção dos índices de desempenho.

Entre as ações priorizadas, a empresa definiu medidas de controle orçamentário e de gestão de recursos, criou uma comissão para análise e revisão de contratos, iniciou a implantação da gestão de riscos em empreendimentos da expansão e deu sequência à implantação de Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP, iniciada em 2014, visando agilidade nas decisões, otimização de processos e obtenção de benefícios monetários.

EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

TEMA RELEVANTE

No ano de 2015, a receita total líquida do Metrô de São Paulo cobriu 96,8% do gasto total. Nesses gastos estão contemplados os custos dos serviços prestados e as despesas operacionais, além dos gastos com gerenciamento das obras de expansão do sistema.

O conjunto das demonstrações contábeis pode ser acessado no Relatório da Administração 2015 do Metrô de São Paulo¹. **[8]**

8

QUADRO

**TAXA DE COBERTURA
2012, 2013,
2014, 2015**

	2012	2013	2014	2015
RECEITA TOTAL	1.987,15	2.055,10	2.103,23	2.269,10
RECEITA TARIFÁRIA + NÃO TARIFÁRIA	1.632,87	1.720,33	1.742,67	1.934,40
GRATUIDADE - REEMBOLSO DO GESP	274,52	274,89	283,51	264,4
OUTRAS RECEITAS NÃO OPERACIONAIS	79,76	59,88	77,05	70,3
GASTO TOTAL	1.944,05	2.001,50	1.985,35	2.343,0
PESSOAL	1.314,36	1.487,11	1.464,17	1.730,90
MATERIAL	66,17	63,64	57,09	55,6
GASTO GERAL	563,52	450,75	464,10	556,5
RECEITAS/GASTOS	102,22%	102,68%	105,9%	96,8%

2014

2015

RECURSOS FINANCEIROS 2014/2015

O Governo do Estado de São Paulo aportou recursos no montante de R\$ 2.730,3 milhões e a Prefeitura do Município de São Paulo integralizou recursos no montante de R\$ 74,9 milhões, ambos a título de aumento de capital, em 2015.

O Governo do Estado de São Paulo repassou, também, R\$ 264,4 milhões a título de ressarcimento de gratuidades e subsídios aos estudantes, que, somados ao montante para investimentos, perfazem o total de R\$ 2.994,7 milhões. Considerando a somatória desses recursos, totaliza-se o montante de R\$ 3.417,5 milhões, conforme demonstrativo.

Para o exercício de 2016, foi aprovada a Lei nº 16.083, de 28 de dezembro de 2015, para liberação de R\$ 3.143,10 milhões para investimentos, R\$ 445,06 mil a título de ressarcimento de gratuidades, conforme publicado no *Diário Oficial do Estado de São Paulo*, em 28 de dezembro de 2015.

INVESTIMENTOS NA REDE ATUAL E EXPANSÃO

No exercício de 2015, o Metrô de São Paulo investiu, na rede atual e na expansão, o montante de R\$ 3.153,1 milhões. A companhia utilizou, ainda, R\$ 347,9 milhões, sendo R\$ 199,7 milhões provenientes de venda de ações de empresas do setor elétrico e outras fontes. **[9 a 12]**

9

QUADRO

GRI G4-EC4

QUADRO COMPARATIVO DOS RECURSOS FINANCEIROS 2014/2015 (EM R\$ MILHÕES)

	2014	2015	Varição
1. INVESTIMENTOS - (REDE ATUAL E EXPANSÃO)	3.899,7	3.153,1	-19,1%
REDE ATUAL	524,1	264,1	-49,6%
RECAPACITAÇÃO E MODERNIZAÇÃO	411,4	411,4	
↗ LINHA 1-AZUL - TUCURUVI-JABAQUARA	135,9	110,1	
↗ LINHA 2-VERDE - VILA MADALENA-VILA PRUDENTE	40,6	18,1	
↗ LINHA 3-VERMELHA - BARRA FUNDA-ITAQUERA	228,9	77,1	
↗ LINHA 5-LILÁS - CAPÃO REDONDO-ADOLFO PINHEIRO	6,0	1,3	
OPERAÇÃO DAS LINHAS	110,3	56,4	
ELABORAÇÃO DE PROJETOS PARA EXPANSÃO	2,4	1,1	
EXPANSÃO DA REDE	3.375,6	2.889,0	-14,4%
↗ LINHA 2-VERDE - VILA MADALENA-DUTRA	307,5	113,7	
↗ LINHA 4-AMARELA - VILA SÔNIA-LUZ (FASE II)	176,6	84,4	
↗ LINHA 4-AMARELA - VILA SÔNIA-TABOÃO DA SERRA (FASE III)	8,8	3,6	
↗ LINHA 5-LILÁS - LARGO TREZE-CHÁCARA KLABIN	1.679,9	1.487,2	
↗ LINHA 5-LILÁS - CAPÃO REDONDO-JARDIM ÂNGELA	2,3	1,9	
↗ LINHA 15-PRATA - IPIRANGA-CIDADE TIRADENTES	708,5	426,6	
↗ LINHA 17-OURO - SÃO JUDAS-CONGONHAS-JABAQUARA-MORUMBI	492,0	272,1	
INVESTIMENTOS VINCULADOS A REALIZAR	0,0	499,5	
2. RESSARCIMENTO DE GRATUIDADES E SUBSÍDIOS AOS ESTUDANTES	289,3	264,4	-8,6%
3. TOTAL DE USOS = (1+2)	4.189,0	3.417,5	-18,4%
4. GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO	3.761,5	2.994,7	-20,4%
5. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO	171,5	74,9	-56,3%
6. OUTROS	256,0	347,9	35,9%
7. TOTAL DE FONTES = (4+5+6)	4.189,0	3.417,5	-18,4%

**DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014 E 2015**

	2014	2015
EMPREGADOS		
1) SALÁRIOS E ENCARGOS	1.195.297	1.297.783
2) COMISSÕES SOBRE VENDAS	1.128	795
3) HONORÁRIOS DA DIRETORIA E CONSELHOS	1.865	1.779
4) PARTICIPAÇÃO DOS EMPREGADOS NOS RESULTADOS	45.795	51.510
5) PLANOS DE APOSENTADORIA E PENSÃO	32.354	36.074
SUBTOTAL	1.276.439	1.387.941
IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES		
1) FEDERAL, MUNICIPAL E ESTADUAL	143.538	178.536
2) REVERSÃO DE PROVISÕES	(179.699)	-
SUBTOTAL	(36.161)	178.536
REMUNERAÇÃO DE CAPITALS DE TERCEIROS		
1) JUROS E VARIAÇÕES MONETÁRIAS PASSIVAS	1.093	1.951
2) ALUGUÉIS	3.298	3.036
SUBTOTAL	4.391	4.987
LUCRO OU PREJUÍZO DO EXERCÍCIO	86.800	(93.345)
TOTAL DO VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO	1.331.469	1.478.119

11

QUADRO

BALANÇOS PATRIMONIAIS – ATIVO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014 E 2015 (EM MILHARES DE REAIS)

<i>Ativo</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
CIRCULANTE		
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	461.428	679.527
CONTAS A RECEBER	66.038	185.825
ESTOQUES	1.181	1.614
BANCOS - CONTA VINCULADA	4.551	-
IMPOSTOS A RECUPERAR	24.971	18.954
DESPESAS PAGAS ANTECIPADAMENTE E OUTRAS	7.219	4.836
SUBTOTAL	585.510	915.419
NÃO CIRCULANTE		
DEPÓSITOS JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS	274.755	320.426
INVESTIMENTOS	338.047	73.989
IMOBILIZADO	25.077.963	27.847.748
INTANGÍVEL	25.018	49.237
SUBTOTAL	25.760.661	28.329.201
TOTAL DO ATIVO	26.346.171	29.244.620

12

QUADRO

BALANÇOS PATRIMONIAIS – PASSIVO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014 E 2015 (EM MILHARES DE REAIS)

<i>Passivo e patrimônio líquido</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
CIRCULANTE		
FORNECEDORES	590.576	817.794
PROVISÃO DE FÉRIAS	141.160	151.118
TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS	163.958	193.553
CONVÊNIOS, CONTRATOS E OUTROS	379.851	417.997
SUBTOTAL	1.275.545	1.580.462
NÃO CIRCULANTE		
PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS	437.132	520.246
PLANO DE BENEFÍCIOS	45.837	57.793
IMPOSTOS DIFERIDOS	81.823	9.064
CONVÊNIOS, CONTRATOS E OUTROS	398.555	390.238
RECEITAS DIFERIDAS	2.893	2.250
SUBTOTAL	968.926	982.462
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		
CAPITAL SOCIAL	28.964.429	31.769.613
AJUSTE DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL	159.061	27.218
PREJUÍZOS ACUMULADOS	(5.021.790)	(5.115.135)
SUBTOTAL	24.101.700	26.681.696
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	26.346.171	29.244.620

RECEITAS NÃO TARIFÁRIAS

TEMA ESTRATÉGICO

AUMENTO DE RECEITAS NÃO TARIFÁRIAS.
AÇÃO PRIORIZADA: AUMENTAR AS
RECEITAS NÃO TARIFÁRIAS DA COMPANHIA

Alinhado à tendência mundial, o Metrô de São Paulo tem identificado grande potencial de crescimento na área de receitas não tarifárias. São receitas obtidas por meio da comercialização de espaços, empreendimentos associados, publicidade e serviços. Isso contribui para o equilíbrio financeiro do custeio da empresa e para a valorização de seu patrimônio.

www.metro.sp.gov.br/metro/negocios/index.aspx

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO – NEGÓCIOS DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL

A receita não tarifária auferida no ano de 2015, com a exploração comercial dos segmentos imobiliário, publicidade, varejo, telefonia e áreas incorporadas, alcançou o montante de R\$ 186,4 milhões, um crescimento de 2,7% em relação ao ano anterior.

No segmento imobiliário, destacam-se os centros comerciais Metrô Tatuapé, Boulevard Tatuapé, Santa Cruz, Itaquera, Tucuruvi e Marechal Deodoro, terminais

rodoviários e imóveis, que totalizaram uma receita para a companhia de R\$ 84,6 milhões, representando 46% do total da receita não tarifária.

Nos demais segmentos, as receitas vieram de: publicidade (exploração de mídia, TV Minuto, Projeto Encontros, Fotos & Filmagem etc.), no total de R\$ 35,5 milhões; varejo (ações promocionais, lojas e espaços), no montante de R\$ 32,3 milhões; telefonia, no valor de R\$ 9,8 milhões; e áreas incorporadas (Bilhete Único e cabeamento), no valor de R\$ 23,8 milhões.

BALANÇO SOCIAL

GRI G4-DMA-SO, G4-EC8, G4-PR1

O balanço social do Metrô de São Paulo representa o quanto a sociedade economiza com o metrô em operação. Para se chegar aos valores, são estimados e valorados os impactos positivos que a rede do metrô em operação gera à metrópole e à população em função de suas características operacionais e ambientais.

São considerados dois cenários, com e sem a existência do metrô, e analisadas as perdas físicas e monetárias que poderiam ocorrer em relação a tempo de viagem, consumo de combustível, emissão de poluentes, custo de acidentes de trânsito, custo operacional e de manutenção de vias.

BENEFÍCIOS SOCIAIS 2015

O empreendimento Metrô de São Paulo gerou, no exercício de 2015, um benefício social positivo de R\$ 11,4 bilhões. A redução no tempo de viagem continua sendo o benefício mais importante, representando 66% do total. **[13 e 14]**

O aumento de 22,36% nos benefícios sociais de 2015 em relação a 2014 se deveu aos seguintes fatores:

- Inflação de 12,6% no período analisado;
- Aumento no preço dos combustíveis em torno de 10,5%;
- Elevação da taxa de câmbio e variação da "paridade do poder de compra" entre EUA e Brasil;

➤ Aumento da tarifa do transporte coletivo e consequente elevação do valor da hora.

Os valores absolutos (em milhões de reais) e relativos (%) dos benefícios apurados em 2015 estão discriminados no gráfico ao lado. **[15]**

13

QUADRO

BENEFÍCIOS SOCIAIS 2015

Discriminação	Unidades	Preços médios			
		2014		2015	
		Quantidade (mil)	Valor (milhão)	Quantidade (mil)	Valor (milhão)
REDUÇÃO DE EMISSÃO DE POLUENTES	T/ANO	886	118	911	220
REDUÇÃO DO CONSUMO DE COMBUSTÍVEL	LITROS/ANO	434.488	1.050	448.336	1.209
REDUÇÃO DO CUSTO OPERACIONAL COM ÔNIBUS	KM/ANO	244.427	1.437	248.254	1.566
REDUÇÃO DO CUSTO OPERACIONAL COM AUTOS	KM/ANO	1.568.668	459	1.578.861	493
REDUÇÃO DO CUSTO OPERACIONAL COM MOTOS	KM/ANO	380.591	62	383.064	65
REDUÇÃO DO CUSTO DE MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE VIAS	-	-	59	-	58
REDUÇÃO DO TEMPO DAS VIAGENS	HORAS/ANO	918.258	5.824	1.007.527	7.454
REDUÇÃO DO CUSTO COM ACIDENTES	ACIDENTES	19	275	19	296
TOTAL			9.284		11.361

14

QUADRO

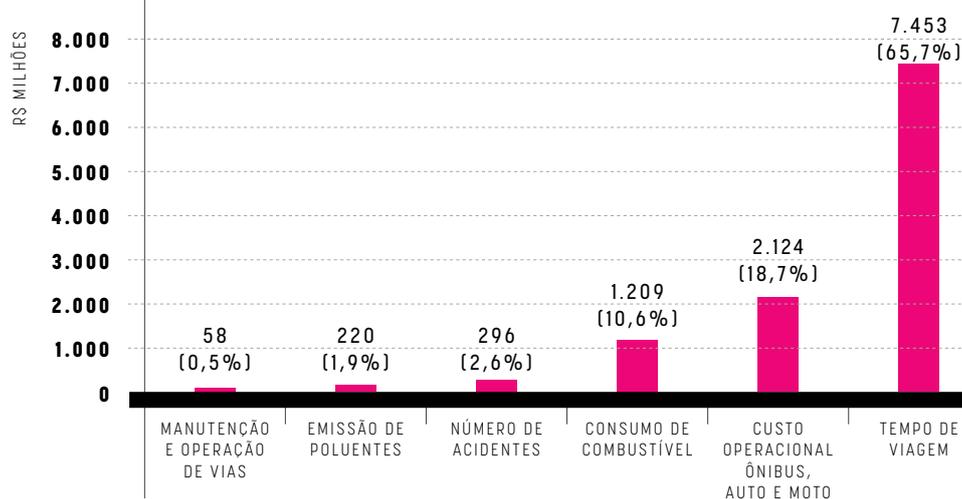
DEMONSTRATIVO DO BENEFÍCIO SOCIAL (EM MILHÕES)

Discriminação	2014	2015
LUCRO OU PREJUÍZO CONTÁBIL DO EXERCÍCIO	86,8	(93,3)
TOTAL DOS BENEFÍCIOS SOCIAIS	9.284,0	11.360,6
RESULTADO DO BENEFÍCIO SOCIAL LÍQUIDO	9.370,8	11.267,3

15

GRÁFICO

BENEFÍCIOS SOCIAIS – 2015 – R\$ 11,4 BILHÕES (PREÇOS MÉDIOS DE 2015)



CORINTHIANS-ITAQUERA

→ ARTUR ALVIM



JÉSSICA SOUZA

A INSTRUTORA DE INGLÊS QUE MORA

EM SUZANO UTILIZA UM TRECHO DA

LINHA 3-VERMELHA, DO METRÔ DE SÃO PAULO,

PARA CHEGAR À ESCOLA EM QUE TRABALHA.



GESTÃO DE PROJETOS

GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO EMPRESARIAL - SAP

SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS

ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE INTERESSE

15

GOVERNANÇA

RNANÇA

No início de 2015, Paulo Menezes Figueiredo assumiu a direção executiva da companhia, depois de ter atuado como diretor de finanças no segundo semestre de 2014. Com cinco diretores que atuam na gestão das finanças, assuntos corporativos, planejamento e expansão dos transportes metropolitanos, engenharia e construções e operações, submete os resultados da gestão à aprovação do Conselho de Administração.

O Conselho de Administração foi composto por sete membros eleitos pela assembleia geral em 2015. O mandato é unificado de dois anos, sendo permitida a reeleição.

O Conselho Fiscal, de funcionamento permanente, foi composto por quatro membros efetivos, em 2015, e igual número de suplentes eleitos pela assembleia-geral ordinária anual. A reeleição dos membros do Conselho Fiscal é também 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.



**CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO**



**CONSELHO
FISCAL**



PRESIDÊNCIA



**DIRETORIA
DE ASSUNTOS
CORPORATIVOS**



**DIRETORIA DE
ENGENHARIA
E CONSTRUÇÕES**



**DIRETORIA
DE FINANÇAS**



**DIRETORIA
DE OPERAÇÕES**



**DIRETORIA DE
PLANEJAMENTO
E EXPANSÃO DOS
TRANSPORTES
METROPOLITANOS**

Saiba mais sobre a estrutura do Metrô de São Paulo em:
www.metro.sp.gov.br/metro/institucional

GESTÃO COM RESPONSABILIDADE SOCIAL

A conduta da diretoria, de empregados e dos diversos públicos de interesse nas suas práticas é pautada por um Código de Ética e Conduta. Suas práticas são acompanhadas pela Comissão de Ética e Conduta, constituída por representantes de cada diretoria sob a coordenação da área de auditoria, que analisa os casos encaminhados pelos empregados e atua permanentemente com a missão de zelar, orientar, esclarecer, recomendar e educar sobre essas práticas definidas no Código de Ética e Conduta.

[www.metro.sp.gov.br/metro/institucional/
codigo-etica-conduta.aspx](http://www.metro.sp.gov.br/metro/institucional/codigo-etica-conduta.aspx)



GESTÃO DE PROJETOS

GRI G4-DMA-PR

A companhia deu continuidade a novas práticas de gestão de empreendimentos de expansão. Após a implantação do Escritório Corporativo de Empreendimentos – PMO, em 2013, e o lançamento do Guia de Gestão dos Empreendimentos de Expansão, o Metrô de São Paulo desenvolveu e implantou os processos de Controle Integrado de Mudanças – CIM, com o objetivo de identificar, analisar, aprovar ou rejeitar, documentar, comunicar e controlar as alterações solicitadas nos empreendimentos de expansão a partir de seu planejamento.

Atendendo a meta definida no planejamento estratégico, foi implantada a gestão de riscos na Linha 15-Prata. Foram realizados *workshops* e a capacitação de colaboradores de diversas áreas e níveis hierárquicos da companhia, promovendo uma melhor integração e comunicação dos envolvidos na implantação do empreendimento. Foi também desenvolvido e implantado um procedimento unificado para coleta, moderação, arquivamento, disseminação e disponibilização das Lições Aprendidas, incluindo uma ferramenta para gestão dessas lições no PMO.

No âmbito da governança do PMO, foi adotado um novo modelo baseado em estruturas de trabalho flexíveis e núcleos de gestão, buscando aprimorar o uso dos recursos, alocando-os conforme a necessidade no projeto.

GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS

GRI G4-DMA-EC

TEMA RELEVANTE

Os empreendimentos do Metrô de São Paulo têm necessitado da "licença da sociedade" para expandir a rede e manter seu negócio: transporte de passageiros. Parte dessa licença é formal (baseada em leis, regulamentos etc.) e outra, mais ampla e intangível, é informal e traduz o grau de aceitação e aprovação de suas atividades. Com a revisão de planos de expansão, aumenta o desafio para cultivar essa licença ou evitar o risco de desgaste ou perda.

As atividades da companhia a expõem a diversos outros riscos. Em relação aos riscos financeiros, há um programa de gestão que se concentra na imprevisibilidade dos mercados financeiros e busca minimizar potenciais efeitos adversos no desempenho financeiro do Metrô de São Paulo. A gestão de risco (risco de mercado – incluindo risco de moeda, risco de taxa de juros de valor justo, risco de taxa de juros, de fluxo de caixa – risco de preço, risco de crédito e risco de liquidez) é realizada pela alta administração da companhia, segundo as políticas aprovadas pelos acionistas.

SEGUROS

O Metrô de São Paulo mantém apólices de seguros contratados nas principais seguradoras do país definidas por licitação e que levam em consideração a natureza e o grau de risco envolvido. Em 31 de dezembro de 2015, a companhia possuía cobertura de seguros contra incêndio, responsabilidade civil e riscos diversos para os bens do ativo imobilizado, usuários e construções, por valores considerados suficientes pela administração para cobrir eventuais perdas. As premissas de risco adotadas, dada a sua natureza, não fazem parte do escopo de uma auditoria das demonstrações contábeis, conseqüentemente, não foram analisadas pelos nossos auditores independentes.

SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO EMPRESARIAL – SAP

GRI G4-DMA-PR

TEMA ESTRATÉGICO

AÇÃO PRIORIZADA: MELHORIA DE PROCESSOS DE GESTÃO E IMPLANTAÇÃO DE ERP (SAP), COMPREENDENDO PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E FINANCEIROS, PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO, MANUTENÇÃO DE ATIVOS, GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS E RELATÓRIOS GERENCIAIS.

Entre as ações estratégicas, destaca-se a revisão dos processos de gestão e a implantação de Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP. O *System Application Products – SAP* está sendo implantado a fim de melhorar o gerenciamento dos processos para facilitar a tomada de decisão e o controle das atividades/processos das áreas de compras, finanças, controladoria, suprimentos e inventário, receitas não tarifárias, planejamento orçamentário, manutenção de ativos, gestão de empreendimentos e relatórios gerenciais. Até a implantação do SAP, prevista para 2016, 3 mil empregados serão treinados.



Saída / Exit
Rua Ana Cintra



16

QUADRO

SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS

<i>Sistema</i>	<i>Escopo</i>
QUALIDADE (ISO 9001: 2008)	Processos de operação, manutenção, logística de suprimentos, compras e contratações, serviços administrativos, jurídico, gerenciamento da implantação da Linha 4-Amarela e Linha 17-Ouro. Estão alinhados por meio de acordos de nível de serviço formais. Abrangem mais de 80% dos empregados.
MEIO AMBIENTE (ISO 14001:2004)	Impactos ambientais associados aos processos da rede implantada ¹ .
SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL (OHSAS 18001:2007)	Perigos e riscos associados à atividade laboral de todos os empregados.

¹ OS IMPACTOS ASSOCIADOS À EXPANSÃO DA REDE SÃO GERENCIADOS PELOS PROGRAMAS DE CONTROLE E COMPENSAÇÃO DECORRENTES DO PROCESSO DE LICENCIAMENTO.

Saída / Exit



Vale do Anhangabaú

SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS

A qualidade dos serviços prestados, os impactos ambientais da rede em operação e os riscos à segurança e saúde dos empregados são geridos por sistemas de gestão certificados. Todos os sistemas estão subordinados a uma única política – Política Integrada de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional – e possuem procedimentos unificados para diversos requisitos que são comuns às normas de referência. Uma estrutura matricial, a Comissão Permanente de Sistemas de Gestão, garante a compatibilidade e integração entre os sistemas de gestão. **[16]**

TEMA RELEVANTE

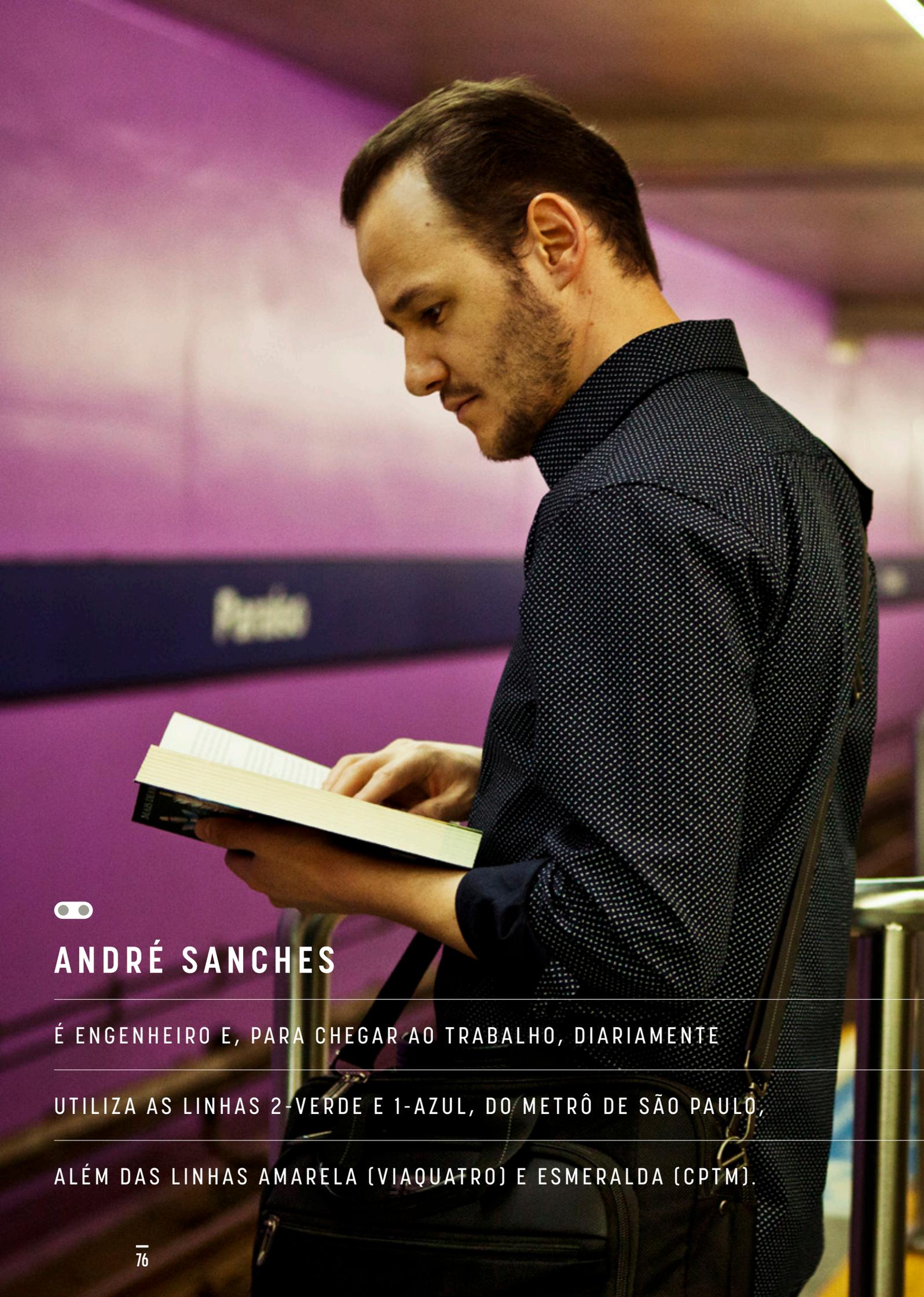
ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE INTERESSE

Todos os serviços oferecidos pelo Metrô de São Paulo têm como objetivo melhorar a experiência de viagem dos usuários e também colocá-los no centro de suas ações.

Desde o início do funcionamento, a companhia criou canais de relacionamento com os usuários para conhecer a opinião sobre o serviço oferecido e ouvir suas manifestações, sejam reclamações, sugestões, elogios ou solicitações. Trazer a voz do usuário para dentro da empresa foi uma ação inédita para o período.

Desde então, a Companhia do Metropolitano de São Paulo mantém canais de comunicação e relacionamento para prestação de contas sobre planos, gestão, resultados e atendimento a questões da operação e expansão, com foco nos seus principais *stakeholders*.

Mais recentemente, a empresa se engajou nas redes sociais, possibilitando uma comunicação que envolve um grande contingente de pessoas. Esses novos meios de comunicação funcionam para um serviço como o transporte coletivo como um braço da fiscalização realizada normalmente pelos empregados e demandam pronta atuação para os problemas observados durante a viagem.



ANDRÉ SANCHES

É ENGENHEIRO E, PARA CHEGAR AO TRABALHO, DIARIAMENTE
UTILIZA AS LINHAS 2-VERDE E 1-AZUL, DO METRÔ DE SÃO PAULO,
ALÉM DAS LINHAS AMARELA (VIAQUATRO) E ESMERALDA (CPTM).



PARAÍSO →
CONSOLAÇÃO

6



QUALIDADE DO SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DE VIAGEM

MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS/CIDADÃOS

COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

USUÁ

GRI G4-DMA-PR, G4-2, G4-26

RIOS

QUALIDADE DO SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DE VIAGEM

GRI G4-PR5

TEMA ESTRATÉGICO

MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DE VIAGEM.

AÇÃO PRIORIZADA: IMPLEMENTAR AÇÕES PARA ATENDER ÀS EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS, PRESTANDO UM SERVIÇO COM QUALIDADE E CORDIALIDADE.

ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA

O Metrô de São Paulo é uma empresa pioneira na adoção de medidas que asseguram a mobilidade de todo seu público e, em especial, dos usuários que têm direito ao atendimento preferencial. Diariamente, são realizados, em média, cerca de 2 mil acompanhamentos de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos dias úteis. Considerando-se apenas o embarque, foram realizados, no ano de 2015, 290 mil acompanhamentos, sendo cerca de 90% de pessoas com deficiência visual.

O serviço oferecido é realizado por empregados treinados, que conduzem o usuário com deficiência ou mobilidade reduzida até o embarque no trem e informam a estação de desembarque para acompanhamento até a saída segura do sistema. Em 2015, foram treinados 2.366 empregados operativos para prestar atendimento e auxiliar na condução de pessoas que utilizam cadeiras de rodas motorizadas, atualizando-os na prática dessa atividade. O treinamento no formato de Ensino a Distância – EAD desenvolvido para o atendimento de pessoas com deficiência visual teve continuidade no ano de 2015, totalizando 1.787 empregados treinados em dois anos.

Outra iniciativa oferecida à população usuária é a "visita tátil", direcionada às entidades de reabilitação, cujo objetivo é proporcionar o reconhecimento tátil interno e externo do trem pelas pessoas com deficiência visual e a familiarização com as orientações sobre a utilização segura de todas as instalações do sistema.

A empresa também tem intensificado o relacionamento com grupos de pessoas com deficiência e entidades especializadas para discussão e tratamento de críticas e sugestões de melhoria. Em 2015, em atendimento a pedidos desses grupos, foram desenvolvidos filmes para divulgação nos monitores dos trens com orientações sobre como o público deve se relacionar com o cão-guia, para que serve o piso tátil e qual a melhor forma de auxiliar um portador de deficiência visual no metrô.

Para complementar esse trabalho, foi realizada pesquisa de caráter qualitativo sobre a percepção da pessoa com deficiência visual no seu deslocamento pelo sistema. Constatou-se que a maioria possui treinamento de mobilidade e chega sozinha, ou às vezes acompanhada por outras pessoas, à estação, mas, quando acessa o sistema, a maior parte solicita a ajuda de empregado. Outras conclusões da pesquisa foram: as estações menores oferecem mais condições de deslocamento autônomo (que fica dificultado nas estações de transferência e com grande fluxo de usuários); a possibilidade de implantação de mapas táteis nas estações e adoção de tecnologias de geolocalização para complementar o serviço oferecido pelos empregados.

Em agosto de 2015, as ações e experiências inclusivas do Metrô de São Paulo foram reconhecidas internacionalmente pela União Internacional de Transportes Públicos – UITP, com a premiação na categoria Customer Experience. **[17]**

Em consequência do movimento de inclusão universal e à crescente inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, a necessidade de ações para a autonomia desse público é ampliada, como as que o Metrô de São Paulo desenvolve, garantindo a mobilidade da pessoa que necessita estudar e trabalhar, independentemente de sua deficiência ou restrição de movimento.

17

QUADRO

ATENDIMENTOS DA CENTRAL DE INFORMAÇÕES E ACOMPANHAMENTOS DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

<i>Atendimentos CIN¹</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
INFORMAÇÕES (MIL)	160	167	153	120
SMS RECEBIDOS	69	58	57	51
ATENDIMENTOS PCD²				
PCD FÍSICO	25	27	28	28
PCD VISUAL	278	282	267	262
TOTAL DE ACOMPANHAMENTOS PCD - PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (MIL)	303	309	295	290

¹ CENTRAL DE INFORMAÇÕES DO METRÔ DE SÃO PAULO - CIN.

² PESSOAS COM DEFICIÊNCIA - PCD.

MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS/ CIDADÃOS

ATENDIMENTO A IDOSOS – EXPERIENTE CIDADÃO

Os idosos, usuários acima de 60 anos, representam 7% da demanda do Metrô de São Paulo. As ações que a companhia desenvolve voltadas a esse público são:

- 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 auxiliar no deslocamento nas estações e 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;
- Orientação sobre o respeito entre os usuários, por meio de campanhas sobre cidadania;
- Visitas monitoradas para orientação sobre uso do metrô e prevenção de acidentes, direitos do idoso e cidadania, além de dicas para melhorar a qualidade de vida nessa faixa etária;
- Campanha de prevenção de quedas.

Reforçando o compromisso com esse público, no mês de junho, a companhia realiza a Campanha de Prevenção de Queda de Idosos. Em 2015, além das visitas monitoradas, foram realizadas ações específicas em estações com grande fluxo de idosos: ginástica multifuncional com treinamento em equilíbrio, divulgação de cartazes com dicas de segurança e prevenção de acidentes, emissão de mensagens sonoras nas estações, distribuição de porta-bilhetes customizados e *Manual do Idoso*, com dicas para o envelhecimento saudável.

Em 2015, foram registradas 12.728 manifestações dos cidadãos no Sistema Corporativo CRM Sugar de Atendimento ao Cliente, sendo 6.266 reclamações, 4.803 pedidos de informações, 889 sugestões, 391 elogios, 323 denúncias e 56 agradecimentos, significando uma queda de 26% em 2015.

MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA CORPORATIVO CRM SUGAR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

[18] Essa diminuição se deu principalmente nas manifestações sobre o desempenho operacional do sistema do Metrô de São Paulo, que afeta diretamente a rapidez da viagem (tempo gasto na viagem dentro do trem, tempo de espera do trem na plataforma etc.), e nas manifestações sobre ar-condicionado/ventilação nos trens.

A intensificação da Operação Plataforma, visando propiciar menor interferência dos usuários na circulação dos trens e, assim, a viagem mais rápida, foi uma das medidas da empresa que podem ter refletido em queda das manifestações. A atuação das equipes técnicas do Metrô de São Paulo, com os fabricantes dos equipamentos, na busca de ajustes para minimizar o desconforto dos usuários em relação ao ar-condicionado e à ventilação nos trens – ora muito quente, ora muito frio – também pode ter resultado em uma queda de 21% das manifestações em relação a 2014. A migração de usuários dos canais tradicionais disponibilizados pela companhia para os canais digitais, em razão da facilidade ao acesso e obtenção de respostas imediatas aos questionamentos, também influenciou para essa queda, ainda que com menos relevância.

TEMAS RELEVANTES DAS RECLAMAÇÕES – 2015

- Circulação dos trens no que se refere a anormalidades/atrasos: grande número de solicitações de declaração de ocorrência operacional diferenciada;
- Atendimento dos empregados de estação: a postura dos empregados no atendimento a procedimentos operacionais muitas vezes não é compreendida pelos usuários;
- Relacionamento com a comunidade: reclamações quanto a danos a imóveis, decorrentes das obras de extensão da Linha 5-Lilás;
- Comércio irregular dos ambulantes e presença de pedintes nas estações e nos trens do Metrô de São Paulo: apesar de medidas para coibir essa prática, foi registrado um acréscimo de mais de 40% nas manifestações em relação a 2014 sobre essas ocorrências no sistema. **[19 e 20]**

18

QUADRO

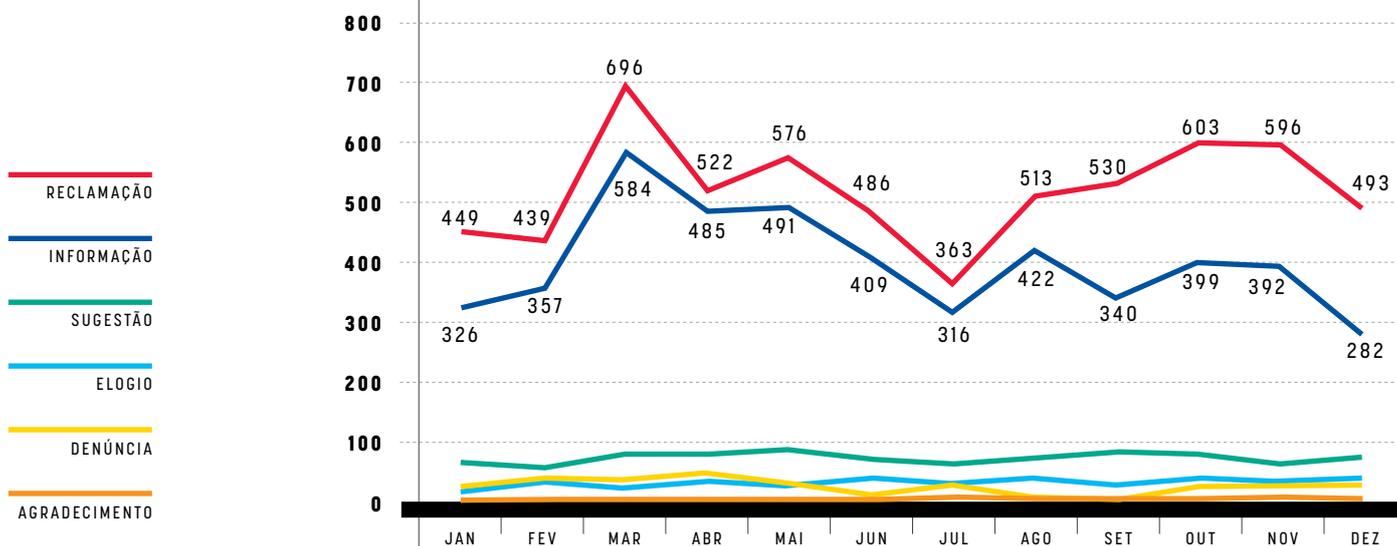
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	2012	Variação	2013	Variação	2014	Variação	2015
RECLAMAÇÃO	10.165	-8%	9.363	-14%	8.028	-22%	6.266
INFORMAÇÃO	7.942	0%	7.914	-11%	7.047	-32%	4.803
SUGESTÃO	1.780	-26%	1.320	-14%	1.138	-22%	889
ELOGIO	1.037	-30%	731	-25%	545	-28%	391
DENÚNCIA	448	16%	520	-16%	437	-26%	323
AGRADECIMENTO	-	-	2	2.000%	42	33%	56
TOTAL GERAL	21.372	-7%	19.850	-13%	17.237	-26%	12.728

19

GRÁFICO

EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES EM 2015





DOUGLAS DE JESUS GOMES

DEPOIS DE JOGAR BOLA COM OS AMIGOS,
DOUGLAS RETIRA SUA BIKE DO BICICLETÁRIO DA ESTAÇÃO
DA LINHA 2-VERDE, ANTES DE VOLTAR PARA CASA.

CARRÃO →
VILA MADALENA



RESUMO DAS MAIORES DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO E ATRIBUTO

<i>Manifestação</i>	<i>Atributo</i>	<i>Demandas</i>
RECLAMAÇÕES	CONFIABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Circulação de trens: anormalidades/atrasos ↗ Serviços ao cliente: declaração de ocorrência operacional diferenciada
	ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Empregados de estações: atendimento/postura ↗ Acessibilidade: embarque preferencial
	CONFORTO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Equipamentos dos trens: ar-condicionado ↗ Circulação dos trens: freadas bruscas dos trens/lotação dos trens
	SEGURANÇA PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Segurança: ambulantes e pedintes
INFORMAÇÕES	CONFIABILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Serviços ao cliente: declaração de ocorrência operacional diferenciada
	ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Relacionamento com a comunidade: danos ao imóvel ↗ Serviços ao cliente: declaração de atendimento em primeiros socorros
	INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Expansão da rede: prazo de entrega das novas estações ↗ Serviços ao cliente: informações gerais
SUGESTÕES	INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Comunicação com o usuário: campanha educativa/falta ou excesso de comunicação visual na estação
	CONFORTO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Equipamentos dos trens: ar-condicionado e pega-mão
	ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Acessibilidade e atendimento preferencial: embarque preferencial
ELOGIOS	ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Empregados da segurança e estação: atendimento
	UTILIDADE	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Cultura: apresentações artísticas
DENÚNCIAS	SEGURANÇA PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Segurança: roubo/furto
AGRADECIMENTO	ATENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Empregados da estação e segurança: atendimento



MANIFESTAÇÕES PELAS REDES SOCIAIS

Por meio dos perfis da empresa nas mídias sociais, o Metrô de São Paulo oferece conteúdos e responde a questionamentos de cidadãos e usuários, sendo que muitos internautas entram em contato quando ainda estão no sistema, o que permite otimizar a experiência de viagem por meio de um atendimento rápido e eficiente.

O Metrô de São Paulo, por meio de dois dos principais perfis da empresa nas redes sociais, terminou o ano de 2015 com 793.727 seguidores (Twitter @metrosp_oficial) e 147.484 curtidas (Facebook www.facebook.com/metrosp). O crescimento registrado foi de 139,29% e 25,84%, respectivamente, comparado a 2014. O Metrô de São Paulo também tem perfis no YouTube (2.252 inscritos e 1.313.767 visualizações) e um perfil na rede social de imagens Flickr (327 seguidores e 994 fotos publicadas).

O atendimento aos usuários nas mídias sociais se concentra no Facebook e no Twitter. Ao longo de 2015, foram feitos 13.055 atendimentos. Circulação de trens ou equipamentos de trens foram os temas mais citados pelos usuários.

O atendimento envolve a participação de diversas equipes da companhia. Ao receber um questionamento, a equipe de mídias sociais imediatamente o responde. Caso o usuário informe algum problema em um trem em que ele está, a equipe operativa do Metrô de São Paulo é avisada para que possa encaminhar um funcionário para sanar o problema. Se, por outro lado, o internauta reclama do atendimento recebido em sua viagem, ele recebe toda a orientação para que possa registrar corretamente uma reclamação nos canais de relacionamento ou na Ouvidoria.

Além de servir como um canal de interação, as mídias sociais são úteis na disseminação de conteúdos, com destaque para as séries especiais de cidadania, que objetivam incentivar comportamentos mais respeitosos no sistema, bem como as campanhas contra o consumo de produtos de comércio irregular nos trens e nas estações e sobre o tema do abuso sexual, lembrando a importância da denúncia para o combate a esse tipo de crime. Em 2015, as postagens realizadas no Facebook (três ao dia, em média), resultaram em 32.155.559 impressões (soma da quantidade de vezes em que cada publicação foi vista). Já no Twitter, as publicações feitas (seis, em média, por dia) geraram 20,4 milhões de visualizações.

COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

TEMA ESTRATÉGICO

AÇÃO PRIORIZADA: APERFEIÇOAR E HUMANIZAR
A COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO.

Nos últimos anos, o Metrô de São Paulo registrou uma crescente demanda de usuários, criando um contexto que exige a atuação intensa das equipes nas estações e melhoria da comunicação sobre o sistema. Com base em resultados do engajamento externo com usuários apontando que a comunicação é excessivamente técnica, foi priorizada a definição de um plano de comunicação compreendendo a revisão de conteúdo, o desenvolvimento de novos aplicativos para informações online e o reforço da equipe de atendimento nas redes sociais.

O crescimento do acesso às novas tecnologias de comunicação faz com que os usuários exijam prontamente respostas às suas demandas. Tendo em vista essas transformações, que têm elevado os níveis de informação e exigência dos usuários, o plano visa atender às expectativas em relação aos atributos essenciais do serviço (rapidez, confiabilidade, conforto, atendimento, comunicação e segurança).

INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA

A Central de Informações do Metrô de São Paulo – CIN atendeu 120 mil usuários, em 2015, respondendo a questionamentos sobre funcionamento do metrô, integração entre os modos de transporte, tarifas, localização de ruas e objetos e documentos perdidos e achados no sistema metroviário.

Nas estações, os Balcões de Informação instalados em área próxima à linha de bloqueios responderam dúvidas sobre os destinos desejados e pontos de referência nas proximidades das estações. No ano de 2015, foram registrados mais de 1,6 milhão de atendimentos aos usuários nas estações em que é oferecido esse serviço.

Pelo SMS-Denúncia, canal de comunicação de ocorrências nas estações e nos trens mantido pelo Centro de Controle de Segurança do Metrô de São Paulo, foram recebidas 51 mil mensagens (via celular) referentes a comércio ambulante, presença de pedintes e algum comportamento transgressivo dos usuários (bagunça, fumantes, torcedores, sentar no chão, colocar pés nos bancos etc.).

CAMPANHA CONTRA O COMÉRCIO AMBULANTE “ELES SABEM O QUE ESTÃO VENDENDO” – INÍCIO EM AGOSTO DE 2015

CAMPANHA CONTRA O ABUSO SEXUAL “VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHA” – INÍCIO EM AGOSTO DE 2015

CAMPANHA SOBRE ORIENTAÇÃO DE USO E CIDADANIA “METRÔ E VOCÊ” – INÍCIO EM NOVEMBRO DE 2015

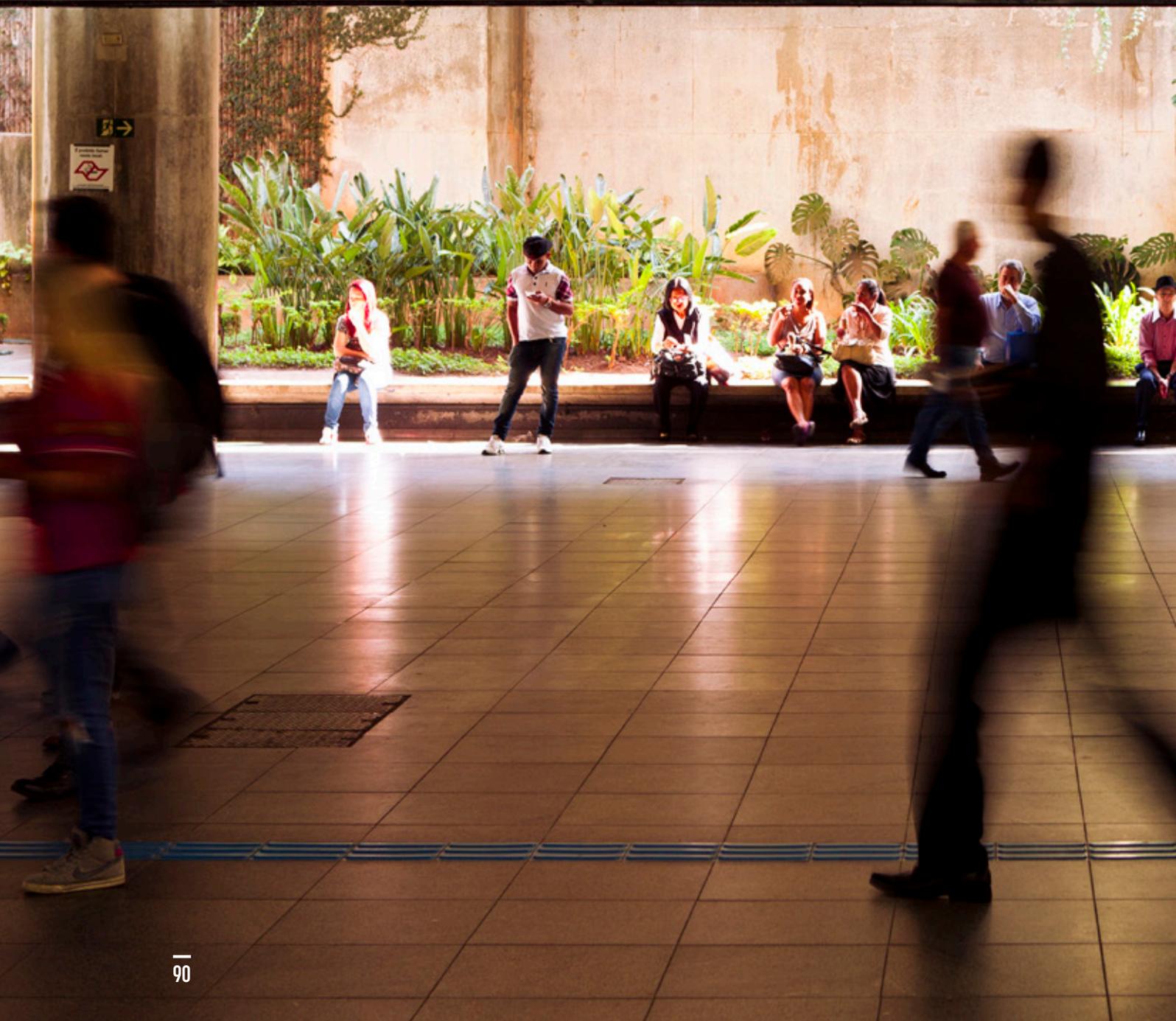


Saída / Exit

Saída / Exit

← Poupatempo
R. Anita Garibaldi **A**

← Catedral da Sé
Sanitários **B**



CULTURA E **CAMPANHAS SOCIAIS**

Atrações artístico-culturais de diversas linguagens são organizadas ao longo do ano, com o objetivo de humanizar e ativar espaços nas estações, que deixam de ser apenas locais de passagem para se tornar lugares de lazer, convivência e conhecimento.

ATIVIDADES **REALIZADAS EM 2015**

➤ **Linha da Cultura:** todos os meses, esse programa leva exposições com grande diversidade de assuntos, técnicas e pontos de vista aos usuários nas estações. São 17 exposições/mês, em média.

➤ **Projeto Arte no Metrô:** um acervo permanente de obras de arte, composto de murais, instalações, pinturas e esculturas, forma uma imensa galeria de arte contemporânea. Atualmente, o acervo possui 91 obras de arte.

➤ **Vitrine Arqueológica:** vitrine existente na Estação Adolfo Pinheiro, resultado 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 compreende atividades relacionadas ao patrimônio arqueológico da cidade de São Paulo e da região de entorno dos empreendimentos metroviários. Para realizar a instalação, o Metrô de São Paulo recuperou dois segmentos de trilhos e dormentes da última linha de bonde que operou na cidade de São Paulo até o ano de 1968, encontrados sob o asfalto da Avenida Adolfo Pinheiro durante as escavações para construção da estação do metrô 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* – parceria do Metrô de São Paulo com a Associação de Ikebana do Brasil.

➤ **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 ao público.

Estação Trianon-Masp – Vitrine do Masp. Resultado da parceria com o Museu de Arte de São Paulo. Em 2015, foram inaugurados dois programas: Fotografia na Trianon-Masp, que exibiu obras da Coleção Pirelli Masp de Fotografia; e o Arquivo na Trianon-Masp, que expôs imagens históricas pertencentes ao Centro de Documentação do Masp.

Estação Tiradentes – Museu de Arte Sacra. A parceria com o Museu de Arte Sacra leva exposições à estação. A sala, inaugurada em 1/12/2015, com a mostra *Presépios do Mundo*, apresentou cerca de 30 conjuntos da Coleção de Presépios do MAS.

➤ **Piano no Metrô:** o projeto possibilita que os usuários do Metrô de São Paulo tenham acesso ao instrumento musical, seja ouvindo ou mostrando suas habilidades. Atualmente, a companhia oferece quatro pianos, que circulam por diversas estações durante o ano. Em 2015, os pianos estiveram nas estações: Sé, Paraíso, Santa Cecília, República, Tatuapé, Jardim São Paulo, Largo Treze e Adolfo Pinheiro.

➤ **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 expostas nas estações Ana Rosa, Chácara Klabin, Paraíso e Vila Madalena.

➤ **Banda dos Seguranças do Metrô:** 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 de suas instalações, trens e estações e incentiva os empregados a servir a população também por meio da arte. Composta pelos agentes de segurança da companhia, a banda realizou 22 apresentações em diferentes estações do Metrô de São Paulo.

➤ **Música, teatro, dança, oficina:** foram realizadas apresentações musicais, teatrais, de dança e oficina nas estações. Total: 98 apresentações artísticas.

➤ **Linha do Meio Ambiente:** programa criado para promover a cultura para a sustentabilidade. Foi realizada a décima edição da Semana Metrô do Meio Ambiente, com exposições de projetos socioambientais e manifestações artísticas nas estações.

➤ **Projetos Especiais:** Virada Sustentável (de 26 a 30 de agosto): fizeram parte do calendário nove exposições que estavam acontecendo nos espaços culturais do Metrô de São Paulo.

➤ **Ações de marketing social:** foram desenvolvidas 28 ações em parceria com outras instituições, órgãos ou empresas, sendo a maioria relacionada a questões de saúde.

➤ **Campanhas de Comunicação e Marketing:** foram produzidas cerca de 60 campanhas, com destaque para: 47 anos de fundação; campanha sobre o comércio irregular; campanha de apoio à economia de água; campanha de rádio "Tudo de Metrô"; "Acessibilidade – Oportunidade para Todos"; exposição *41 Anos de Operação*; início da operação comercial e ampliação do horário do monotrilho da Linha 15-Prata; plano de comunicação "Metrô e você"; criação de folder institucional com mapas do transporte metropolitano e turístico; campanha contra abuso sexual; e Mídia Metrô.



VILA MADALENA → TRIANON-MASP



ISABELLA TACITO IANELLI

A PEDAGOGA AGUARDA O METRÔ UM UMA DAS ESTAÇÕES DA

LINHA 2-VERDE, DE ONDE PARTE PARA O TRABALHO DIARIAMENTE.



7 COMMUN

GRI G4-2, G4-15, G4-26, G4-37, G4-EC8

IDADE / SOCIEDADE

GESTÃO DE IMPACTOS SOCIAIS DA REDE

GRI 64-DMA-S0, G4-S01, G4-S02

Na 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

Com as obras em expansão da rede metroviária, o atendimento às comunidades compreendeu questões associadas às 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.

Durante o ano de 2015, face à implantação de cinco linhas e projetos de novos empreendimentos do Metrô de São Paulo, o trabalho de comunicação com as populações-alvo dessas áreas compreendeu diversas ações. **[21]**

21

QUADRO

AÇÕES EM 2015

REUNIÕES

Realização de 45 reuniões pontuais 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.

COMUNICAÇÃO

Emissão de 135 comunicados à comunidade referentes a desvios de tráfego, manejo arbóreo, trabalho noturno, escavação de poços e concretagens.

VISITAS

Realização de quatro visitas do público às obras, com 33 participantes, que vivenciaram a complexidade de uma obra de metrô, com informações sobre os métodos construtivos e as tecnologias empregadas.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Centrais de relacionamento ao longo das obras civis, nas linhas 4-Amarela, 15-Prata e 17-Ouro. Atendimento a 3.001 munícipes.

exit / saída B
(par) Av. Liberdade
Telefones



22

QUADRO

<i>Linha de metrô</i>	<i>Histórico do atendimento à população</i>	<i>Medidas mitigadoras</i>
LINHA 2-VERDE VILA PRUDENTE - ESTAÇÃO DUTRA	Encontra-se em negociação convênio com a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano – CDHU.	Previsão de atendimento a 116 famílias consideradas vulneráveis.
LINHA 5-LILÁS ADOLFO PINHEIRO - CHÁCARA KLABIN	Aplicou-se pela primeira vez o regulamento, no atendimento a famílias vulneráveis desapropriadas. Firmado convênio com a CDHU para atendimento aos optantes por unidade habitacional.	47 famílias vulneráveis reassentadas, em 2014. Duas famílias atendidas por meio de convênio com a CDHU.
LINHA 15-PRATA ORATÓRIO - IGUATEMI	Firmado convênio de reassentamento para famílias vulneráveis com a CDHU. Ações de reassentamento efetuadas de janeiro a junho de 2015.	19 famílias vulneráveis atendidas no primeiro trecho, Oratório-Iguatemi, em 2015.
LINHA 17-OURO JABAQUARA/ ESTAÇÃO SÃO PAULO - MORUMBI	Estabelecido convênio com a CDHU para viabilizar o plano de reassentamento de famílias vulneráveis. Identificadas 423 edificações nessas condições e 394 famílias habilitadas para atendimento habitacional, sendo que, até 31/12/2014, foram atendidas mais 73, pois seus componentes puderam ser classificados como novas famílias.	459 famílias vulneráveis atendidas: ➤ 335 receberam indenização pelo direito à moradia; ➤ 124 optaram pela inclusão no programa habitacional da CDHU, com recebimento de uma unidade habitacional. As primeiras remoções começaram em 1/10/2012 e, até 31/12/2015, 490 edificações foram demolidas.

DESAPROPRIAÇÃO E REASSENTAMENTO DE COMUNIDADES VULNERÁVEIS

Os empreendimentos envolvem a desapropriação e demolição de edificações em regiões muitas vezes ocupadas por populações mais vulneráveis, impondo um desafio maior de implantar um sistema de transporte onde parcela da população habita favelas e regiões carentes de infraestrutura, e que não poderá se manter em centralidades urbanas.

Com um trabalho integrado das áreas sociais, jurídica, projeto e engenharia e articulação com agentes externos para que as ações se complementem e os conflitos inerentes ao processo sejam minimizados, 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 do imóvel; cadastro sobre seus ocupantes; orientação sobre o processo de desapropriação; e pesquisa socioeconômica para diagnosticar a dinâmica social, econômica e cultural dos habitantes das áreas impactadas, identificando possíveis famílias vulneráveis atingidas diretamente pelas obras.

Nos casos de vulnerabilidade, as ações são pautadas no 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. São propiciados mecanismos de proteção do direito à moradia, por meio de indenização ao direito à moradia ou auxílio na aquisição de unidade habitacional segundo critérios de estabilidade de ocupação, acesso à infraestrutura, a serviços e a bens públicos, habitabilidade, acessibilidade e que seja compatível com a renda do indivíduo ou da família. É considerada também a inserção comunitária, na medida em que se procura reassentar as famílias em locais próximos aos de origem. [22]

Saída / *Exit*



Av. Dr. Arnaldo (lado
Rua Oscar Freire

COMUNICAÇÃO

TEMA RELEVANTE

23

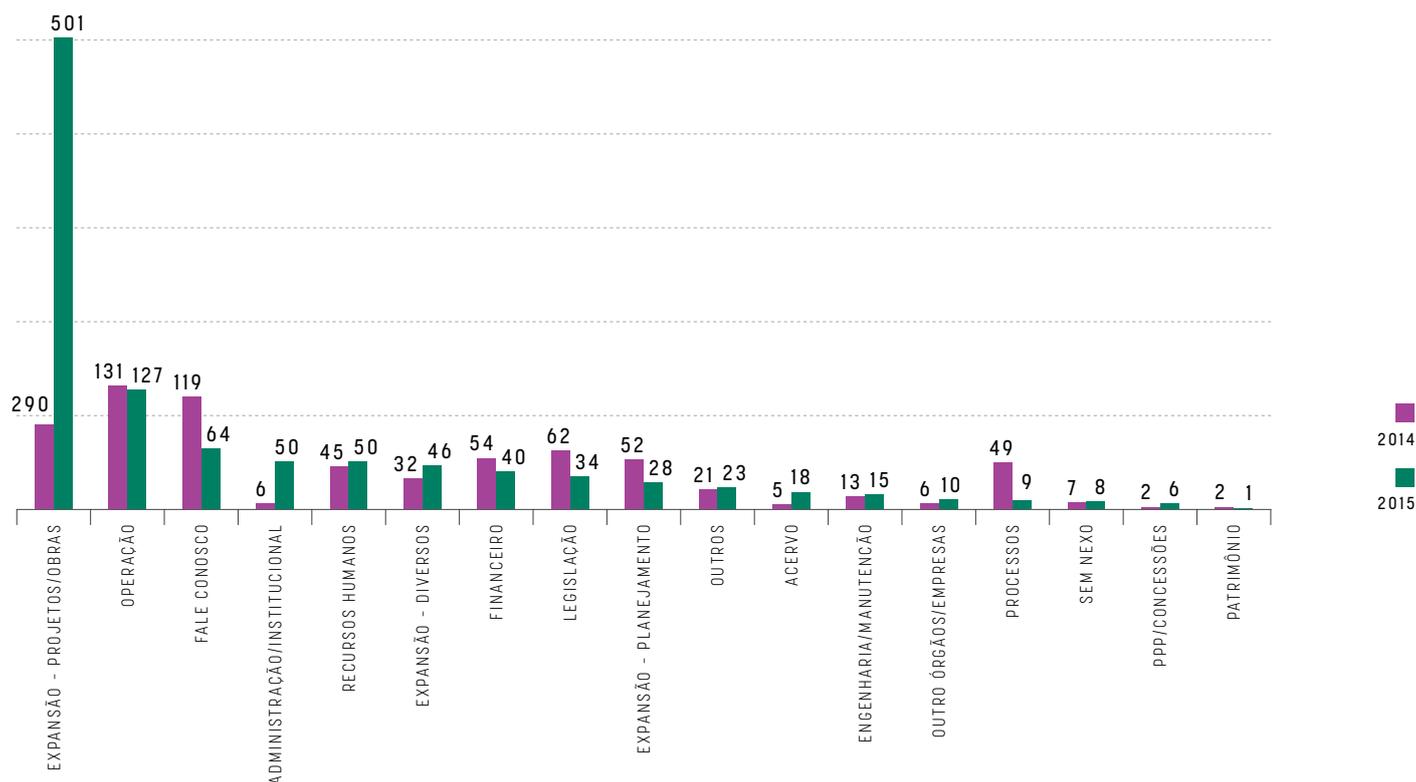
GRÁFICO

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC: DEMANDAS POR INFORMAÇÃO

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC oferece, de forma ágil e objetiva, informações sobre a gestão e as atividades das empresas públicas e representa um canal importante para dialogar com a sociedade, com transparência e busca da construção cotidiana da cidadania plena.

No contexto de expansão da rede e implantação de novas linhas e ampliação das existentes em 2015, foram motivo de grande procura informações sobre obras, desapropriações e projetos civis (48% dos atendimentos), além de solicitações sobre trajetos e localização de estações, entre outros tópicos. Nesse cenário da administração do Metrô de São Paulo, aumentou em 13% a demanda em relação ao ano anterior, sendo realizados 1.030 atendimentos e ficando entre os três serviços de informação mais acessados pela população do Estado de São Paulo. **[23]**



“
**O SIC representa
 um canal importante
 para dialogar
 com a sociedade,
 com transparência.**
 ”

GRI G4-16

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE TÉCNICA

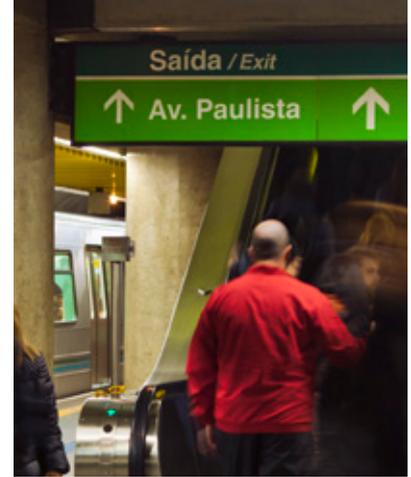
O intercâmbio técnico e a avaliação do desempenho em relação às melhores práticas de gestão e operação de metrô são realizados pelo Metrô de São Paulo em um programa de *benchmarking* entre metrôs de alta demanda, grupo chamado Community of Metros – CoMET. Em 2015, o grupo formado pelos sistemas de 15 cidades – Pequim, Berlim, Déli, Guangzhou, Hong Kong, Londres, Cidade do México, Madri, Moscou, Nova York, Paris, Santiago, Cingapura, Xangai e Taipei – realizou duas reuniões com o apoio de especialistas do Imperial College of London, além do contato diário por intermédio de plataforma virtual.

Com a comunidade latino-americana, o Metrô de São Paulo realiza intercâmbio 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 2015, 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 DE SOLOS E ENGENHARIA GEOTÉCNICA
ABNT	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
ABO	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS OUVIDORES
ABPV	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PAVIMENTAÇÃO
ABRACO	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CORROÇÃO
ABRAMAN	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
ANPET	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES
ANPTRILHOS	ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTADORES DE PASSAGEIROS SOBRE TRILHOS
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 DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA
SBGC	SOCIEDADE BRASILEIRA DE GESTÃO DE CONHECIMENTO
UITP	UNION INTERNATIONALE DES TRANSPORTS PUBLICS

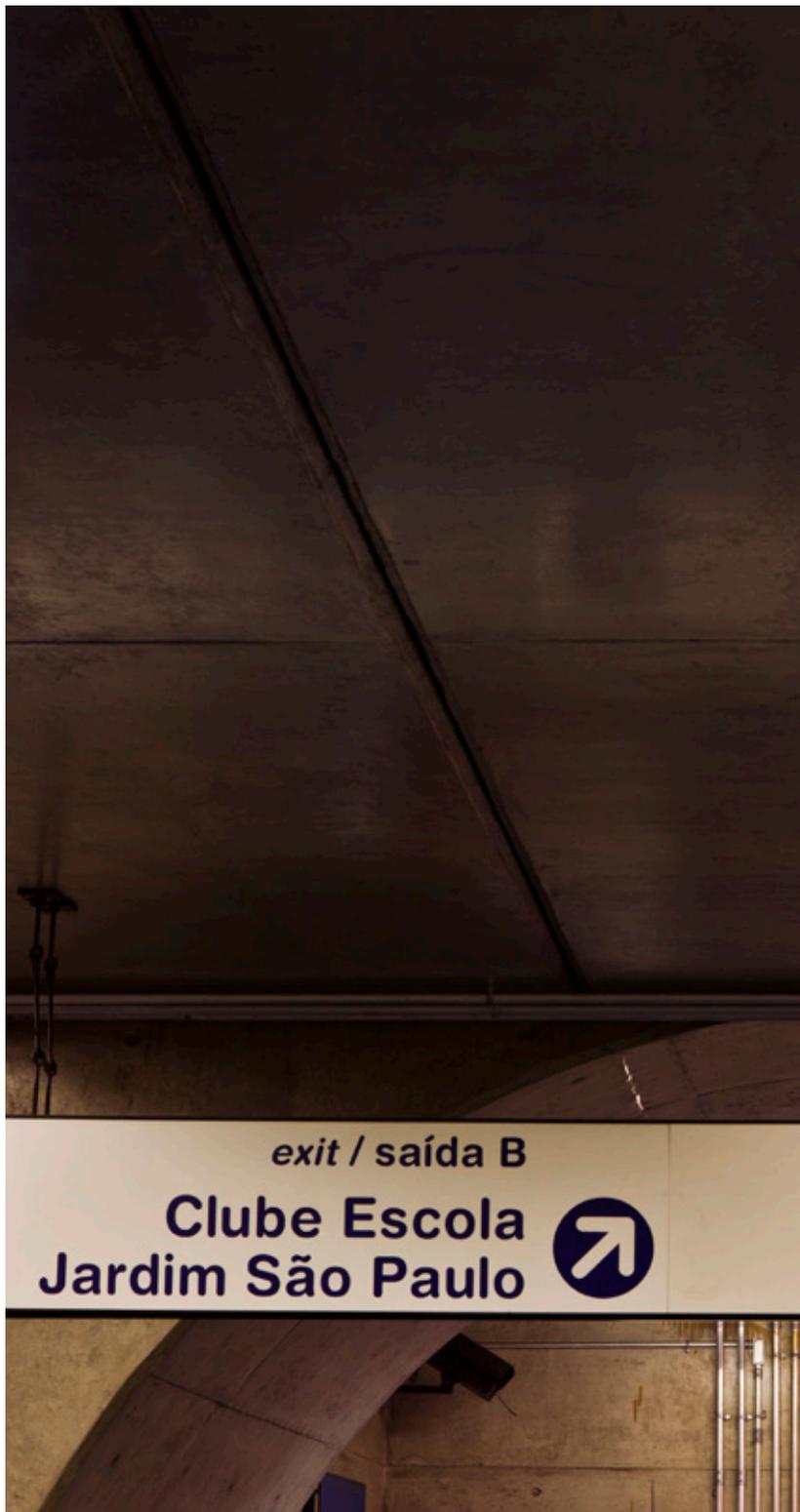


RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

O trabalho de relacionamento com os vários veículos de comunicação visa manter e melhorar a imagem da companhia perante seus públicos. No ano de 2015, foram divulgados 268 *releases* pelo Metrô de São Paulo. As notícias veiculadas abrangeram temas como prestação de serviços (operações especiais, alterações pontuais de circulação e notas informativas), personagens e histórias de vida de usuários e funcionários, serviços e obras de manutenção nas madrugadas, bastidores da megaoperação metroviária, eventos culturais nas estações e andamento de obras de expansão.

No ano passado, foram realizados mais de 4.500 atendimentos, somando-se aqueles feitos de forma presencial, acompanhando equipes de reportagem e assessorando entrevistados, por telefone ou e-mail, dentro e fora da sede do departamento.

A partir de relatórios do serviço de clipagem (coleção das notícias veiculadas sobre o Metrô de São Paulo), que reuniu um total de 27 mil matérias coletadas e analisadas, 51,5% foram avaliadas como positivas e 38,4% como negativas.





TIFFANY NICOLE SHIRLEY

A NOVA-IORQUINA, QUE ATUALMENTE MORA NO
BRASIL, É SÓ ELOGIOS AO METRÔ DE SÃO PAULO
E UTILIZA AS LINHAS 1-AZUL, 2-VERDE E 3-VERMELHA
PARA IR À ESCOLA EM QUE DÁ AULAS PARA CRIANÇAS.

CONSOLAÇÃO →
SANTA CECÍLIA



Utilize o Corrimão
Mantenha-se à direita

Mantenha-se à direita →

Mantenha-se à direita →

FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

GRI G4-26, G4-DMA-EN, G4-DMA-HR, G4-DMA-SO

8



Todos os processos do Metrô de São Paulo para aquisição de bens e serviços, incluindo o de serviços especializados como os de engenharia e arquitetura, estão submetidos à legislação que define regras para a prática pública, como a Lei Federal nº 8.666/93, assim como às legislações de licitações e aquisições de materiais, por meio de pregões eletrônicos e Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – BEC.

Nesse contexto, é exigida a observância do princípio constitucional da isonomia, o que implica em oferecer as mesmas condições de participação e concorrência aos fornecedores, independentemente de onde estejam instalados, ao princípio da economicidade para a seleção da proposta que melhor atende ao interesse público (melhor preço) e a critérios de sustentabilidade.

Assim, os processos para aquisição de bens e serviços, incluindo o de serviços especializados como os de engenharia e arquitetura, seguem as regras para habilitação/qualificação técnica de empresas proponentes. Quando contratadas, as companhias devem cumprir os requisitos legais e normativos relacionados à atividade exercida e a seus impactos ambientais, de segurança e saúde ocupacional, além das questões trabalhistas e de direitos humanos previstos na legislação.

Para manter a qualidade e segurança dos serviços oferecidos, nos prazos estabelecidos, o Metrô de São Paulo utiliza um sistema de gerenciamento e cadastro de fornecedores, além dos sistemas de gestão da qualidade.

A partir de 2014, com a inclusão de cláusulas de sanções administrativas e especificações relacionadas a aspectos ambientais e de segurança e saúde nos contratos de serviços prestados por empresas, passou a ser exigida a apresentação de um Plano de Gerenciamento de Aspectos Ambientais – PGAA pelos contratados, quando aplicável. Foi implantado um processo de controle, fiscalização e conscientização de empregados terceirizados. Além dessas ações, foram realizadas inspeções ambientais nas empresas em 2015.



THAUAN IHARA DA SILVA

O ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO UTILIZA

A LINHA 2-VERDE, DO METRÔ DE SÃO PAULO,

PARA IR À FACULDADE TODOS OS DIAS.



VILA PRUDENTE
→ BRIGADEIRO

ESTRUTURA DE CARGOS E SALÁRIOS

GESTÃO DO CONHECIMENTO E PROGRAMA DE SUCESSÃO

DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

SAÚDE DO TRABALHO

EMP

9

Para que os empregados ofereçam um serviço de qualidade e estejam atentos às necessidades do cidadão de forma cordial, a empresa está desenvolvendo diversas iniciativas com base nos valores organizacionais, visando prover a cultura organizacional alinhada às estratégias aprovadas no Planejamento Estratégico 2014/2020.

REGADOS

24**QUADRO****INDICADORES SOCIAIS CORPORATIVOS ¹**
(M= MASCULINO / F= FEMININO)

1 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.

2 75 APRENDIZ SENAI + 16 AD NUTUM + 4 REINTEGRAÇÃO.

3 CONSIDERADOS EMPREGADOS QUE SE DECLARAM PRETOS E PARDOS.

	2013	2014	2015	
Nº TOTAL DE EMPREGADOS	9.477	9.612	9.436	(M=7.552 / F=1.884)
Nº DE EMPREGADOS DA OPERAÇÃO	4.565	4.624	4.511	(M=3.516 / F=995)
Nº DE EMPREGADOS DA MANUTENÇÃO	2.845	2.879	2.806	(M=2.689 / F=117)
Nº DE EMPREGADOS DA ADMINISTRAÇÃO	1.303	1.322	1.345	(M=799 / F=546)
Nº DE EMPREGADOS DA EXPANSÃO	764	787	774	(M=548 / F=226)
Nº DE ADMISSÕES	453	404	95 ²	(M=73 / F=22)
Nº DE ESTAGIÁRIOS	98	101	198	(M=75 / F=123)
Nº DE EMPREGADOS ACIMA DE 45 ANOS	5.049	5.360	5.705	(M=4.624 / F=1.081)
Nº DE MULHERES	1.858	1.918	1.882	
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES	20%	18%	16%	
Nº DE NEGROS	2.341	2.430 ³	2.399 ³	(M=1.993 / F=406)
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS	7%	9%	13%	
Nº DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA OU NECESSIDADES ESPECIAIS	247	273	279	(M=198 / F=81)
Nº DE EMPREGADOS COM PÓS-GRADUAÇÃO	486	488	489	(M=355 / F=134)
Nº DE EMPREGADOS COM ATÉ CINCO ANOS DE EMPRESA	3.084	2.853	2.278	(M=1.692 / F=586)

25**QUADRO****ZONA GEOGRÁFICA
DE MORADIA
DOS EMPREGADOS**

	2013	2014	2015
CENTRO	460	472	455
NORTE	1.111	1.127	1.111
SUL	1.680	1.684	1.633
LESTE	3.005	3.024	2.947
OESTE	664	679	668
OUTROS (MUNICÍPIOS)	2.557	2.626	2.622

26**QUADRO****CARGOS**

	<i>Nº de estudantes</i>
APRENDIZ SENAI	75
JOVENS CIDADÃOS	498
ESTAGIÁRIOS	149
TOTAL	722

27**QUADRO****CONTRATAÇÕES
(CONCURSO E PROCESSO
SELETIVO PÚBLICO)**

	2013	2014	2015
	453	388	75

EQUIPE DE PROFISSIONAIS

Em 2015, o Metrô de São Paulo encerrou o ano com uma equipe de 9.436 profissionais e com um perfil sem alterações significativas em termos de gênero, escolaridade, faixa etária e localização. **[24 e 25]**

Os empregados são registrados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e cumprem uma jornada de trabalho semanal de 36 e 40 horas, exceto os médicos e aprendizes do Senai, que têm uma jornada diária de quatro horas. O contrato dos aprendizes é por tempo determinado.

Em 2015, foram realizadas **722** contratações de estudantes, em parceria com instituições específicas: estagiários (Fundação do Desenvolvimento Administrativo – Fundap); Aprendiz Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Senai); e 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. **[26]**

Em função do contexto de controle orçamentário do Governo do Estado de São Paulo, as contratações para reposição automática do quadro de empregados, assim como novas admissões, não foram autorizadas, conforme Decreto Estadual nº 61.466, de 2/9/15, resultando em uma redução de 81% nas contratações em relação a 2014. Em 2015, foi aberto concurso público para o cargo de agente de segurança metroviária I (masculino e feminino). **[27]**

Saída / *Exit*



R. Apucarana

R. Melo Freire (continuação da Radial Leste)

112



Sul



Saída / *Exit*

Rua Apucarana



ESTRUTURA DE CARGOS E SALÁRIOS

TEMA ESTRATÉGICO

AÇÃO PRIORIZADA: IMPLANTAR A NOVA ESTRUTURA DE CARGOS E SALÁRIOS, CONTEMPLANDO ASPECTOS DE EQUILÍBRIO INTERNO/EXTERNO E VINCULADA AO DESEMPENHO, ALÉM DE ALTERNATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DOS EMPREGADOS.

Foi priorizada a implementação até 2020 de nova estrutura de cargos e salários visando melhorias na avaliação do nível de contribuição/agregação de valor (avaliação dos cargos/posições), compreendendo a análise da referência salarial do mercado, do peso e salários de alguns cargos, gestão de remuneração total, questões trabalhistas, desenho de carreiras e acessos, políticas e práticas de reconhecimento ao desempenho individual, programas estruturados para a gestão de desafios a fim de reter talentos, desenvolvimento e reconhecimento dos empregados, mapeamento e preparação de profissionais para assumir posições de liderança (Programa de Sucessão).

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

GRI G4-EC5, G4-LA2

Os empregados do Metrô de São Paulo são remunerados equitativamente conforme suas responsabilidades e de acordo com um Plano de Remuneração e Carreira. O menor salário praticado pela companhia, em 2015, foi de R\$ 1.047,88 para jornada de 40 horas semanais, estando 33% acima do salário mínimo federal, de R\$ 788 (base dezembro/2015).

A empresa concede aos seus empregados um conjunto de benefícios compatíveis com as melhores práticas de mercado. Parte desses benefícios integra o Acordo Coletivo com os Sindicatos dos Metroviários e dos Engenheiros, e outros benefícios são oferecidos pela empresa a fim de garantir a competitividade e atratividade empresarial.

O Metrô de São Paulo possui ainda um Programa de Participação nos

Resultados – PPR, com a distribuição dos valores relativos ao programa baseada em indicadores e metas operacionais, empresariais e corporativas que envolvem, direta ou indiretamente, todas as áreas da empresa. O programa segue as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo, regulamentadas pelo Decreto Estadual nº 59.598, de 16 de outubro de 2013, pela Constituição Federal, artigo 7º, e pela Lei Federal nº 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 CPTM. No ano de 2015, foi fornecido o vale-transporte (direito garantido por lei) a 397 empregados e o auxílio-transporte a 236 empregados (que residem fora da Região Metropolitana de São Paulo).

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.

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 de ação de melhoria do desempenho. [28]

AVALIAÇÃO DO PERÍODO DE EXPERIÊNCIA

Esta avaliação subsidia tomada de decisão de efetivação, 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. [29]

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

28

QUADRO

AVALIAÇÃO DE
COMPETÊNCIAS
– TOTAL DE
EMPREGADOS
AVALIADOS

2013	2014	2015
9.228	9.328	9.246

29

QUADRO

AVALIAÇÃO DO
PERÍODO DE
EXPERIÊNCIA

2013	2014	2015
149	185	37

GRI G4-LA9

30

QUADRO

TREINAMENTO
E UNIVERSIDADE
CORPORATIVA

	H-H Treinamento		Média por empregado	
	Mulher	Homem	Mulher	Homem
TREINAMENTOS LEGAIS	7.367	64.046	3,91	8,48
TREINAMENTOS (FORNECEDORES)	16.409	47.793	8,72	6,33
TREINAMENTOS (EDUCADORES)	10.561	38.629	5,61	5,11
TREINAMENTOS CONTRATUAIS	56	8.197	0,03	1,09
IDIOMAS	296	1.508	0,16	0,20
TOTAL	34.689	160.173	18,43	21,20



GRI G4-DMA-LA

GESTÃO DO CONHECIMENTO E PROGRAMA DE SUCESSÃO

TEMA ESTRATÉGICO

AÇÃO PRIORIZADA: ESTABELECE CRITÉRIOS E CONDIÇÕES OBJETIVAS E NECESSÁRIAS PARA A IMPLANTAÇÃO DE PROGRAMA DE DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO - PDV, PARA PROMOVER A RENOVAÇÃO DO QUADRO DE EMPREGADOS DA COMPANHIA, A FIM DE GARANTIR A RETENÇÃO DOS CONHECIMENTOS CRÍTICOS (GESTÃO DO CONHECIMENTO) E AMPLIAR AS CONDIÇÕES DE MOVIMENTAÇÃO NA CARREIRA EM TODOS OS NÍVEIS (PROGRAMA DE SUCESSÃO).

Por meio do Programa de Desligamento Voluntário, será incentivada a demissão de empregados elegíveis, buscando a adequação do quadro, a reestruturação e a reorganização das áreas e atividades, bem como a renovação das equipes, criando, assim, um ambiente apropriado para a sucessão, com a garantia da retenção dos conhecimentos e das competências essenciais à empresa.

Como garantia da perenização desses ativos na empresa, o Metrô de São Paulo definiu como estratégica a gestão do conhecimento técnico-operacional e iniciou o trabalho de captura, organização e estruturação do conhecimento gerado na área da operação e manutenção.

SÃO JUDAS → SUMARÉ



EMÍLIA E MOISÉS MOREIRA

O CASAL UTILIZA FREQUENTEMENTE AS
LINHAS 1-AZUL E 2-VERDE, DO METRÔ DE
SÃO PAULO. PARA IR A CONSULTAS MÉDICAS,
ELES DESCEM NA ESTAÇÃO SUMARÉ.





ÁREA OPERACIONAL – REVISÃO DOS TREINAMENTOS DE FORMAÇÃO E RECICLAGEM

Foi realizado o apoio instrucional para o desenvolvimento de novas soluções de aprendizagem, em parceria com o Senai, para os treinamentos priorizados pela área operacional, o que resultou na produção de três cursos na modalidade EAD: Alinhamento Manual de Rota; Identificação e Retirada de Impedimentos Para a Movimentação do Trem; Padrão de Comunicação – padronização da linguagem e dos procedimentos na comunicação por rádio.

Também foi realizado o planejamento instrucional para reimplantação das Diretrizes de Atendimento para três famílias operacionais: estação, tráfego e segurança.

A revisão dos treinamentos de formação dos cargos operativos foi realizada com os educadores da área.

ÁREA DA MANUTENÇÃO – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

Foi constituído Grupo de Trabalho para estruturar o processo de Gestão do Conhecimento – GC. Focos do trabalho: estruturar o acesso às informações; estruturar a Árvore de Conhecimentos de cada departamento da área de manutenção; organizar o acervo de soluções de aprendizagem; estruturar o caminho da capacitação – grade de conhecimentos, tempo, sequência – ter as trilhas de aprendizagem desenhadas.

Foram definidas duas ações prioritárias:

- Gestão da informação: levantamento das informações necessárias para os departamentos, agrupadas em dados operacionais; processos de manutenção; documentos técnicos; processos administrativos internos; e expansão e serviços. Tem como objetivo o fácil acesso a essas informações.
- Gestão de competências: mapeamento de conhecimentos; identificação dos conhecimentos críticos; inventário das soluções de aprendizagem; criação de novas soluções; e estruturação das trilhas técnicas de aprendizagem.

PROGRAMA DE SUCESSÃO

Dando continuidade ao Programa de Sucessão, foram realizadas reuniões com os gerentes para divulgação dos resultados. Foi apresentado o índice de gestores passíveis a aposentadoria, pesquisas de dados de outras empresas, as evidências das competências do grupo pertencente à gestão e as ações de desenvolvimento.

Houve 22,5% de aproveitamento como resultado do programa piloto. Dos 40 empregados que participaram do programa, nove foram promovidos no período. Houve também um aumento na orientação aos líderes em processos pontuais de sucessão, englobando cargos de supervisão, coordenação e chefia de departamento. Outra solicitação dos gestores, decorrente desse programa, foi a ação de aceleração do desenvolvimento de jovens profissionais para o cargo de liderança. No total, foram 21 solicitações, envolvendo 123 empregados mapeados em suas competências.



GRI 64-DMA-LA

DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

TEMA ESTRATÉGICO

AÇÃO PRIORIZADA: IMPLANTAR O PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA, CONTEMPLANDO A POLÍTICA E AS TRILHAS DE DESENVOLVIMENTO PARA TODOS OS CARGOS DO PLANO EXECUTIVO E DO PLANO DE SUCESSÃO.

As transformações sociais, econômicas e tecnológicas estão exigindo da liderança novas competências a cada dia. Os líderes precisam incorporar essas competências às práticas de gestão de pessoas como parte de sua rotina. Isso assegura a melhoria do seu desempenho como gestor, fortalecendo a sustentabilidade e o crescimento do negócio dentro de um clima organizacional saudável. São esses os aspectos que se propõem com o Projeto de Desenvolvimento da Liderança em relação às competências dos atuais e à formação dos novos gestores.

Nas ações do Programa de Desenvolvimento da Liderança houve 1.729 participações, totalizando 12.997 H-H. Os focos de desenvolvimento em 2015 foram:

LIDERANÇA DE PESSOAS E EQUIPES



ATUAÇÃO INTEGRADA



FOCO NO CLIENTE

- Engajar a liderança para uma gestão estratégica, que promova a integração e a colaboração dentro de sua área e entre as áreas;
- Promover o desenvolvimento das competências da liderança, capacitando o gestor como líder educador, que atua pelo exemplo pessoal e busca o autodesenvolvimento e o desenvolvimento de sua equipe;
- Alinhar e estimular práticas de gestão de pessoas, tais como: realização de reunião com a equipe, *feedback* e reconhecimento;
- Reforçar a cultura de foco no cliente.

O desenvolvimento da alta liderança foi uma das metas do Programa de Participação nos Resultados de 2015. Participaram 85 gestores executivos (chefes de departamento, gerentes e diretores) de diversas ações de desenvolvimento.

Em 2016, as ações vão envolver a média liderança (coordenadores/supervisores) e os supervisores operacionais.

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI G4-DMA-LA, G4-DMA-HR, G4-LA6, G4-LA8, G4-LA10, G4-LA12

No relacionamento com seus empregados, o Metrô de São Paulo se empenha em assegurar um ambiente saudável de trabalho, o respeito às diferenças e o reconhecimento, além de oferecer oportunidades de desenvolvimento e crescimento. A defesa e proteção dos direitos humanos é um princípio da organização, declarado publicamente no Código de Ética, e, em sua política de gestão de

peçoas, a empresa estabelece diretrizes sobre a forma de relacionamento entre os públicos internos e externos e indica os critérios a ser considerados nas decisões. A companhia desenvolve ações que proporcionam a inclusão das pessoas para que elas possam trabalhar de forma segura e plena, sensibiliza equipes, adapta ambientes e ressalta a importância das diferentes formas de ser e existir. [31]

SAÚDE NO TRABALHO

O índice de doenças ocupacionais (registros/nº de empregados contratados), em 2015, fechou em 0,021% (registros/nº de empregados contratados¹). Em relação ao gênero, os registros de doença ocupacional estão distribuídos proporcionalmente: um caso em homem e um em mulher. [32]



31

QUADRO

PROGRAMAS
DE QUALIDADE
DE VIDA

	<i>Participantes 2015</i>			
PREVENÇÃO E TRATAMENTO DA DEPENDÊNCIA QUÍMICA E OUTRAS COMPULSÕES (CINCO EVENTOS)	3.111			
TEMPO AMIGO	82			
GASTE BEM O SEU DINHEIRO	422			
TELETRABALHO	7			
REABILITAÇÃO PROFISSIONAL	11			
ATENDIMENTO SOCIAL	1.742			
BENEFÍCIOS SOCIAIS				
AUXÍLIO-FUNERAL	16			
EMPRÉSTIMO DE EMERGÊNCIA	2			
MEDICAMENTOS ESPECIAIS	64			
AUXÍLIO-INCLUSÃO PARA FILHOS COM DEFICIÊNCIA	95			
PROGRAMAS DE ENGAJAMENTO				
PROGRAMA DE BOAS-VINDAS	729			
HOMENAGEM AOS EMPREGADOS COM 10, 20, 30, 40 OU MAIS ANOS DE TEMPO DE SERVIÇO	550			
VISITA DE FAMILIARES NO METRÔ DE SÃO PAULO	550			
VALORIZAÇÃO DE EMPREGADOS QUE TRABALHAM NO NATAL E ANO-NOVO	1.327			
JORNADA DO JOVEM (PARA FILHOS E DEPENDENTES DE METROVIÁRIOS)	159			
FEST-OKÊ ESTADO	15			
VISITA ÀS OBRAS - LINHA 5-LILÁS	91			
CELEBRAÇÕES: DIA DOS PAIS, DIA DAS CRIANÇAS E DIA DOS METROVIÁRIOS	TODOS OS EMPREGADOS			
DIVERSIDADE				
PESQUISA INTERNA	1.565			
GRUPO DIVERSIDADE NO METRÔ NA REDE SOCIAL INTERNA	18			
CELEBRAÇÕES: DIA INTERNACIONAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA; DIA DA CONSCIÊNCIA NEGRA; DIA DO IDOSO; DIA INTERNACIONAL DA MULHER NEGRA LATINO-AMERICANA E CARIBENHA; DIA INTERNACIONAL DE COMBATE À HOMOFOBIA; DIA INTERNACIONAL DA MULHER; E DIA DA FAMÍLIA	TODOS OS EMPREGADOS			
CAMPANHA CONTRA O ASSÉDIO SEXUAL 7 ELABORAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CARTILHAS DE COMO ATENDER AS VÍTIMAS; 7 PALESTRAS PARA OS GESTORES - LANÇAMENTO DA CAMPANHA.	EMPREGADOS DAS ESTAÇÕES			

32

QUADRO

DOENÇA
OCUPACIONAL ¹

	2012	2013	2014	2015
Nº DE CASOS	7	4	4	2
INDICADOR	0,076	0,044	0,040	0,021

GRI G4-LA6

¹ PARA O CÁLCULO DE EMPREGADOS, EXPURGAM-SE AQUELES COM CONTRATAÇÃO DIFERENCIADA - OS ESTAGIÁRIOS PET E PESQUISADORES.

Saída / *Exit*



**Al. Campinas
Al. Santos**

PREVENÇÃO E ACIDENTES DO TRABALHO

No período 2014/2015, foram revisadas as metas dos indicadores de acidentes de trabalho. Em 2015, foram registrados 591 acidentes de trabalho, não sendo alcançada a meta de redução de 2% dos números absolutos dos acidentes de trabalho corporativo, visto que as ocorrências de acidentes “quedas típicas” e “outros típicos” aumentaram em relação ao ano anterior. **[33]**

A meta de elaboração de 100% das descrições de atividade, bem como o levantamento dos riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e das condições de segurança envolvidos nas atividades ou presentes nos ambientes de trabalho, não foi atingida, fechando em 51,90%. **[34]**

PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL

Com o objetivo de conhecer o perfil de saúde/doença dos metroviários e programar ações para a promoção e preservação da saúde, foram realizados 9.939 exames ocupacionais em 2015, atendendo a Norma Regulamentadora NR 7.

	2012	2013	2014	2015
DISTÚRBO OSTEOMUSCULAR RELACIONADO AO TRABALHO	7	1	4	2
ASSALTOS	0	0	0	0
TREINAMENTOS (TAF/TTI)	16	6	0	1
TRAJETO	126	126	106	99
QUEDAS DE TRAJETO ¹	45	62	55	55
QUEDAS TÍPICAS	48	66	50	71
OUTROS ²	435	499	391	416
TOTAL DE ACIDENTES	632	695	561	591

¹ CONSIDERADO NO TRAJETO.

² ATROPELAMENTO, AGRESSÃO, BATIDA CONTRA, ATINGIDO POR, CONTATO COM SANGUE, QUEDA DE MOTO, ESFORÇO EXCESSIVO, PENSAMENTO ENTRE, REAÇÃO DO CORPO A SEUS MOVIMENTOS, CONTATO COM PRODUTOS QUÍMICOS, CONTATO COM TEMPERATURAS EXTREMAS, CONTATO COM ELETRICIDADE

³ NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR MILHÃO DE HOMEM-HORA DE EXPOSIÇÃO AO RISCO. REFLETE A EXTENSÃO DAS LESÕES.

⁴ NÚMERO DE ACIDENTES POR MILHÃO DE HOMEM-HORA DE EXPOSIÇÃO AO RISCO.

ACIDENTES DE TRABALHO QUADRO

	2012	2013	2014	2015
TAXA DE GRAVIDADE ³	137	147	140	203
TAXA DE FREQUÊNCIA ⁴	31,67	35,04	27,81	30,70





NILO SANTOS JÚNIOR

O SUPERVISOR DE OPERAÇÕES VOLTA PARA

CASA DIARIAMENTE UTILIZANDO A

LINHA 3-VERMELHA, DO METRÔ DE SÃO PAULO.

SANTA CECÍLIA →
BRESSER-MOOCA

GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS NA EXPANSÃO E OPERAÇÃO

ÁGUA

RESÍDUOS

ENERGIA

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

10

MEIO

AMBIENTE

GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS NA EXPANSÃO E OPERAÇÃO

Os aspectos ambientais que permeiam todas as fases dos empreendimentos metroviários desde a sua concepção e desenvolvimento dos projetos, durante as obras e ao longo da operação comercial, são consolidados no processo de licenciamento ambiental, conforme legislação vigente.

Durante o ciclo de licenciamento ambiental dos empreendimentos são elaborados estudos e relatórios técnicos em atendimento à legislação vigente. Esses estudos abordam temas como manejo arbóreo, áreas contaminadas, arqueologia, patrimônio histórico, solicitação de licenças, outorgas, certidões e manifestações de diversos órgãos, além de relatórios de acompanhamento de licenças. Em 2015, foram elaborados 107 estudos. As áreas responsáveis pelas obras elaboram outros estudos e acompanham a gestão dos impactos ambientais realizada pelas empresas construtoras contratadas.

Em 2015, foi emitida a Licença de Instalação para o trecho Vila Prudente-Paulo Freire, da Linha 2-Verde, e a prorrogação de três licenças que autorizam a execução das obras, sendo duas da Linha 15-Prata e uma da Linha 17-Ouro.

A gestão dos impactos ambientais decorrentes da administração, operação e manutenção da rede implantada é realizada por meio de um Sistema de Gestão Ambiental – SGA, em conformidade com a Norma NBR ISO 14001. Assim, todos os aspectos ambientais são continuamente identificados e têm seus impactos avaliados, dando origem a medidas de redução e controle. Objetivos e métricas estão estabelecidos, assim como planos e programas para atingi-los.

Os objetivos ambientais definidos para a gestão de aspectos significativos associados aos processos e serviços da rede implantada, em 2015, visaram à redução do consumo de água potável, do consumo de energia elétrica nos edifícios e nas estações, gestão de aspectos ambientais nos contratos de serviços, geração de resíduos e educação ambiental.

No contexto de crise da água, ganharam destaque as diversas melhorias feitas para a redução do consumo de água potável nas estações, nos pátios e nos edifícios, como troca de equipamentos antigos e o aproveitamento das águas de infiltração dos túneis e estações para fins não potáveis. **[35]**

TEMA RELEVANTE

35

QUADRO

TREINAMENTO AMBIENTAL

	2013	2014	2015
Nº DE EMPREGADOS	2.042	566	109
TOTAL DE HORAS	7.693	3.243	1.430

36

QUADRO

RESUMO DAS PRINCIPAIS MEDIDAS PARA REDUÇÃO DE CONSUMO DE ÁGUA

ÁGUA

Locais de consumo de água

Medidas de redução

ESTAÇÕES

- Substituição de bacias sanitárias antigas, que consumiam 30 LPF (litros por fluxo), por bacias novas, que consomem 6 LPF.
- Solucionados vazamentos em algumas estações.
- Instalados restritores de vazão nas torneiras.
- Alterada a periodicidade da irrigação dos jardins e da limpeza das estações.
- Finalizadas as obras de melhoria das estações em 2014.
- Monitoramento diário do consumo de água nas estações com a leitura de hidrômetros.

PÁTIOS E BASES DE MANUTENÇÃO

- Substituição de rede antiga de ferro (alto índice de rupturas) por nova rede em PEAD (polietileno de alta densidade).
- Alterada a periodicidade da irrigação dos jardins e da lavagem da área externa.
- Substituição de bacias sanitárias antigas, que consumiam 36 LPF, por bacias novas, que consomem 6 LPF.
- Conserto de vazamentos nas torneiras das boias dos reservatórios e na tubulação de aviso dos reservatórios.

PRÉDIOS ADMINISTRATIVOS E CANTEIROS

- Intensificação dos programas de manutenção.
- Substituição de válvulas de descarga por caixas acopladas de 3/6 litros (economia de cerca de 50% por descarga).
- Substituição de torneiras convencionais por temporizadas.

CANTEIROS E OBRAS

- Campanhas de educação ambiental.
- Diálogos Diários de Segurança – DDS abordando o tema.
- Substituição de uso de água potável por água de reúso da Sabesp em atividades em que a potabilidade não é necessária.
- Lava-rodas em circuito fechado (recirculação de água).
- Colocação de reguladores de vazão de água em chuveiros e torneiras.
- Instalação de mictórios em substituição aos vasos sanitários comuns, que consomem mais água durante o acionamento da descarga.
- Reutilização de água proveniente de ensaios de controle tecnológico.
- Recirculação de água para lavagem de bica de betoneira.
- Uso de água de infiltração e/ou rebaixamento do lençol freático para fins não potáveis.

TODOS

- Campanhas de incentivo ao consumo consciente para redução de consumo de água potável.

Em 2015, houve muitos avanços na gestão da água no Metrô de São Paulo, refletindo na diminuição de consumo em todas as áreas e contribuindo para a sustentabilidade da Região Metropolitana de São Paulo no combate ao desperdício e uso controlado da água.

Em consonância com as políticas estaduais para redução de consumo de água, a Companhia do Metropolitano de São Paulo reduziu o consumo médio de água potável em 30% entre os anos de 2014 e 2015. Isso representa uma economia média aproximada de 23 mil m³/mês de água potável e o ganho financeiro de, aproximadamente, R\$ 440 mil/mês. Para tanto, foram investidos R\$ 473 mil em compras de materiais para melhorias em infraestrutura.

As ações que representaram uma redução significativa nos consumos de água foram: a substituição dos encanamentos antigos, a troca de bacias sanitárias e torneiras por outras mais eficientes e a utilização de fontes alternativas de água não potável. Essa utilização de água não potável foi possível, entre outros, em razão da Portaria nº 2.069, de 2014, 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. A partir desta, o Metrô de São Paulo obteve autorização para o uso da água do lençol freático em 13 pontos, no ano de 2015. [36]

RESÍDUOS

O Metrô de São Paulo busca alinhar seus processos às modernas práticas de gestão, e no que se refere a resíduos sólidos, busca o atendimento das suas metas internas, princípios e objetivos da Política Nacional de Resíduos Sólidos.

A empresa obteve avanços ao incorporar em seus contratos a obrigatoriedade da destinação ambientalmente adequada dos resíduos sólidos gerados. Foram implantadas medidas para reduzir a geração de resíduos sólidos como: substituição do sistema de lubrificação das correntes de escadas rolantes; uso de graxa biodegradável na via (Linha 2-Verde); redução de consumo de lâmpadas fluorescentes; e campanhas de redução de consumo de papel. Além destas, a companhia estuda uma forma de aumentar a quantidade de resíduos enviados para reciclagem, contemplando todos os requisitos legais nas novas contratações.

O Metrô de São Paulo realiza também programas de incentivo com seus públicos internos, como o Programa 5S, na manutenção, e o Programa 3R, voltados à redução, à reutilização, à reciclagem e ao uso racional dos recursos. A coleta seletiva implantada permite que empregados, terceiros e usuários do sistema descartem de forma adequada os resíduos gerados.

Em 2015, foram geradas e destinadas adequadamente 177,63 toneladas de resíduos Classe I, classificados como perigosos, representando 3% do total de resíduo gerado pelas atividades do Metrô de São Paulo. Do total de resíduos Classe I, 31% foram destinados para reciclagem, 67% para coprocessamento e 2% para aterro Classe I. **[37]**



37

QUADRO

RESÍDUOS CLASSE I

GRI G4-ENI

<i>Tipo de resíduo</i>	<i>Locais de geração</i>	<i>Processo e encaminhamento</i>	<i>Quantitativos 2015</i>
EMBALAGENS DE PRODUTOS QUÍMICOS, EPIS (EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL), PANOS E TRAPOS SUJOS DE ÓLEO, ÓLEO COM GRANDE SUJIDADE, LÍQUIDOS QUE NÃO PODEM SER ENCAMINHADOS PARA A REDE DE COLETA DE ESGOTO	PÁTIOS E BASES DE MANUTENÇÃO	Coprocessamento.	118,6 toneladas de resíduos Classe I.
LÂMPADAS FLUORESCENTES	ESTAÇÕES, TRENS, PÁTIOS, PRÉDIOS ADMINISTRATIVOS E CANTEIROS	Descontaminação e reciclagem. Trocas em manutenções preventivas, observando o ciclo de vida das lâmpadas. Cada trem contém, em média, 200 lâmpadas.	71.323 lâmpadas tubulares inteiras e 1.072 kg de lâmpadas compactas e de vapor, sendo que cada lâmpada possui 0,2164 kg, totalizando 16.506 kg destinados.
BATERIAS E PILHAS	TRENS, ESTAÇÕES E PÁTIOS	Manutenção das baterias. Quando cessa sua vida útil, elas são armazenadas e, posteriormente, vendidas em leilão.	18,5 toneladas de baterias.
ÓLEO LUBRIFICANTE	TRENS E VEÍCULOS UTILIZADOS PARA AS ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO	Encaminhado para o Fundo Social de Solidariedade de São Paulo, em atendimento à Lei Estadual 1.721, de 7 de julho de 1978.	23.200 litros de óleo, totalizando 18.560 kg destinados.
ÓLEO USADO NO PREPARO DE ALIMENTOS	RESTAURANTES DOS PÁTIOS	Diariamente, são servidas 1.500 refeições. As empresas fornecedoras de refeição são responsáveis pelo acondicionamento e encaminhamento desse resíduo sólido para reciclagem.	1.440 litros de óleo, totalizando 1.152 kg destinados.
AMIANTO	DIVERSOS	Desde 2008, o Metrô de São Paulo não utiliza materiais com amianto nas novas instalações. Materiais instalados que contêm amianto são substituídos, e os resíduos são encaminhados para aterro Classe I licenciado.	4,3 toneladas de resíduos com amianto.

ENERGIA

GRI 64-EN3, 64-EN5

38

GRÁFICO

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA E PASSAGEIROS. QUILOMETRO – P.KM – 2008 A 2015

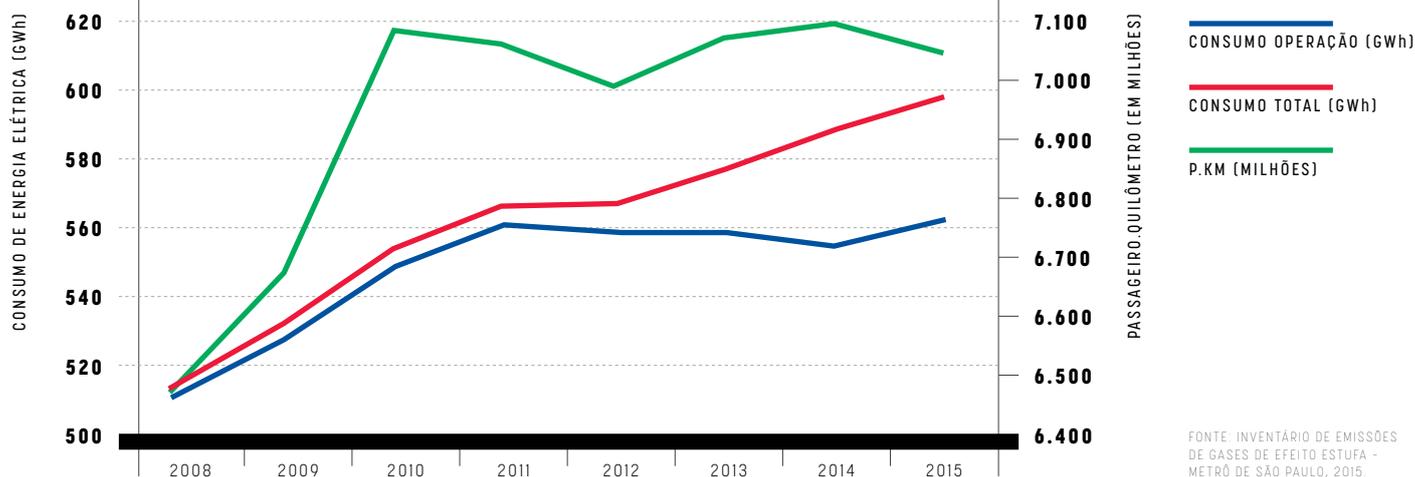
No cenário de expansão da rede, em que se projeta o aumento do consumo de energia e, conseqüentemente, das emissões de GEE, aumenta a importância da eficiência energética para a redução do impacto ambiental e econômico-financeiro do sistema metroviário diante do cenário de crise hídrica.

O consumo total de energia para a expansão e operação do sistema registra aumentos anuais a uma taxa média de 2,2%. Em 2015, o consumo anual de energia elétrica para a operação do sistema representou mais de 90% do total de energia consumido pela empresa, que ficou próximo dos 600 MWh. **[38]**

As variações no consumo ocorreram em razão do início da operação comercial do mon trilho da Linha 15-Prata, de Vila Prudente a Oratório, do aumento da oferta de transporte e em função de atividades nos canteiros de obras. **[39]**

CUSTOS DA OPERAÇÃO – ENERGIA ELÉTRICA

O consumo de energia representa um dos principais custos da operação do sistema. Mesmo com contratos firmados em regime de Ambiente de Contratação Livre – ACL, as influências externas referentes ao custo da geração de energia têm impacto no valor que a empresa paga pela energia consumida. Ainda que com os contratos já firmados até o fim de 2015, o reajuste do preço da energia de 2014 para 2015 atingiu 40%, estimando-se que seja ainda maior no ano de 2016.



FONTE: INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA - METRÔ DE SÃO PAULO, 2015.

39

QUADRO

CONSUMO DE ENERGIA

	2013	2014	2015
CONSUMO TOTAL POR ANO (GWh)	577	589	598
CONSUMO DE ENERGIA POR LOCAL (MWh)			
PRÉDIOS ADMINISTRATIVOS	5.561	5.507	5.944
PÁTIOS E CCO	13.832	14.461	14.932
CANTEIROS DE OBRAS	12.461	28.817	30.334
ESTAÇÕES (INCLUI EQUIPAMENTOS AUXILIARES)	120.579	126.365	129.782
TRAÇÃO DOS TRENS (COM PERDAS)	424.247	413.796	417.023

Exit / Saída

R. José Paulino
R. Mauá / Pinacoteca



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19

Desde o momento de concepção das futuras linhas, os projetos integram soluções já consagradas com o estado da arte do conhecimento em sustentabilidade. Os projetos de expansão de novos empreendimentos e de atualização/modernização atendem diretrizes básicas de engenharia, arquitetura, sistemas e material rodante, relativas a fontes alternativas de energia e eficiência energética. A modernização de sistemas metroviários – trens e sinalização (CBTC), que compreendeu a adoção de inovações tecnológicas e de equipamentos mais econômicos, resultou na diminuição do consumo de energia, sem comprometer a qualidade e a segurança da operação.

Assim, o metrô, por ser uma alternativa modal que apresenta características de projeto e soluções tecnológicas mais sustentáveis para promover a mobilidade urbana e induzir o desenvolvimento regional, é a opção que apresenta o melhor balanço de carbono, principalmente no contexto energético brasileiro.

O balanço líquido de emissão evitada, que relativiza os benefícios obtidos com a existência da rede e os impactos gerados com a operação, aponta que, ao substituir outros modos movidos a combustíveis fósseis, a rede operada pelo Metrô de São Paulo proporciona a redução das emissões de gases de efeito estufa, assim como a redução de poluentes atmosféricos, do consumo de combustíveis, entre outros benefícios. Considerando que, em 2015, foram evitadas 900 mil toneladas em CO₂e de emissões com a existência da rede metroviária em São Paulo e emitidas 70 mil toneladas em decorrência do consumo de energia elétrica para operação do sistema (tração, manutenção, estações, centros de controle operacional e subestações), foi obtido um balanço líquido de 830 mil tCO₂e de emissões evitadas.

O metrô, em comparação com outros modais, apresenta menor emissão de gases de efeito estufa – GEE por passageiro-quilômetro. Para cada tonelada de CO₂ emitida pela operação dos trens do Metrô de São Paulo, é evitada a emissão de, aproximadamente, 15 tCO₂e – um benefício de 1.500%.

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA – TOTAL 2015

Em 2015, as emissões geradas em decorrência da operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha, 5-Lilás e 15-Prata e as relacionadas às atividades administrativas da companhia reduziram de 85 mil toneladas em CO₂ equivalente (tCO₂e), em 2014, para 78 mil tCO₂e. Do total de gases de efeito estufa 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, 70 mil toneladas. **[40 e 41]**

EMISSIONE DE CARBONO POR PASSAGEIRO.QUILÔMETRO – METRÔ DE SÃO PAULO E OUTROS MODAIS

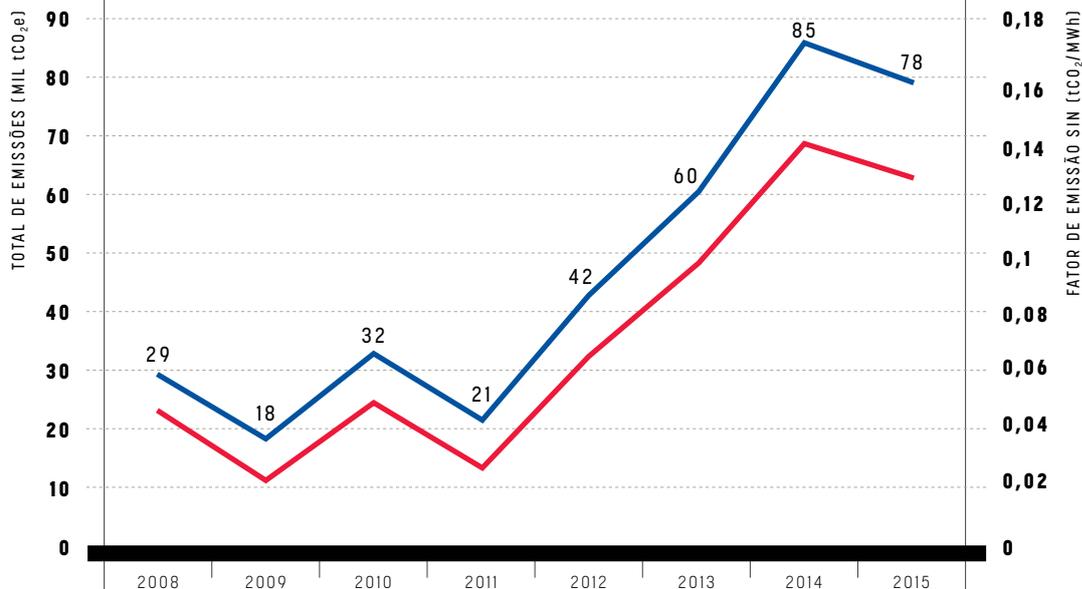
No período de 2012 a 2015, para transportar cada passageiro pela distância de um quilômetro, a operação do metrô gerou a emissão indireta de 7 gramas em CO₂ equivalente (gCO₂e). No período de 2008 a 2011 – quando se utilizou mais hidrelétricas na composição da energia no país – a emissão média de carbono para transportar os passageiros do Metrô de São Paulo era de 3 gCO₂e/p.km. **[42]**

40

GRÁFICO

EMISSIONES DE GEE DO METRÔ DE SÃO PAULO E FATORES DE EMISSÃO PARA GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA¹

TOTAL DE EMISSIONES (tCO₂e)
FATOR DE EMISSÃO DE ENERGIA ELÉTRICA-SIN (tCO₂/MWh)



1 FONTE: INVENTÁRIO DE EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA - METRÔ DE SÃO PAULO, 2015.

41

QUADRO

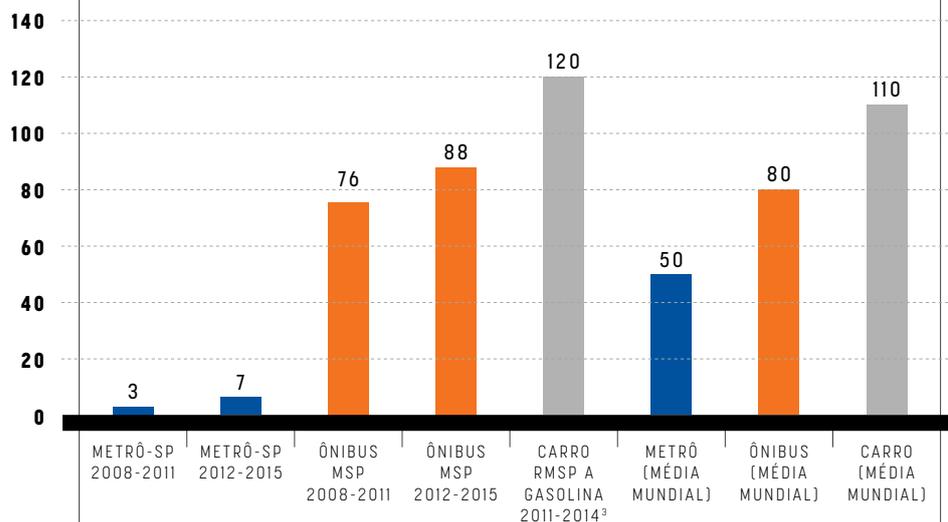
EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA - GEE

	2013	2014	2015
TOTAL DE EMISSIONES (MIL tCO ₂ e)	60	85	78
EMISSIONES POR P.KM (gCO ₂ e)	6	8	8
EMISSIONES DIRETAS TOTAIS DE GEE (t.eq.CO ₂)	967	1.738	1.462
EMISSIONES DIRETAS DE GEE DE FONTES ESTACIONARIAS (t.eq.CO ₂)	605	1.410	1.114
EMISSIONES DIRETAS DE GEE DE FONTES MÓVEIS (t.eq.CO ₂)	362	328	348

42

GRÁFICO

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA POR P.KM - METRÔ, ÔNIBUS E AUTOMÓVEL (gCO₂e POR P.KM)²



2 FONTE: VALORES DE SÃO PAULO - INVENTÁRIO DE EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA - METRÔ DE SÃO PAULO, 2015. VALORES MUNDIAIS DE REFERÊNCIA: CUSTOS DE ENERGIA, FONTES RENOVÁVEIS E EMISSIONES DE CO₂e. NOVA, 2008.

3 OS DADOS DA CETESB RELATIVOS A EMISSIONES VEICULARES DA FROTA DE CARROS DA RMSP DO ANO DE 2015 NÃO FORAM DIVULGADOS ATÉ A CONCLUSÃO DO INVENTÁRIO DE EMISSIONES DO METRÔ.

JARDIM SÃO PAULO → ANHANGABAU



CAROLINE COSTA PEREIRA

A ESTUDANTE DE LETRAS, DE 21 ANOS,

PASSA TODOS OS DIAS PELAS LINHAS

1-AZUL E 3-VERMELHA, DO METRÔ DE SÃO PAULO.



INDICE REMISSIVO GRI G4

11



GRI PERFIL

EC ECONÔMICOS

EN AMBIENTAIS

SO SOCIEDADE

PR PRODUTO

LA TRABALHISTAS

HR DIREITOS HUMANOS

ESTRATÉGIA E ANÁLISE

G4-1	Mensagem do presidente.	Página 14.
G4-2	Descrição de principais impactos, riscos e oportunidades.	Páginas 14, 18, 28, 30, 44, 54, 68, 78, 94 e 126.

PERFIL ORGANIZACIONAL

G4-3	Nome da organização.	Companhia do Metropolitan de São Paulo.
G4-4	Marcas, produtos e/ou serviços.	Página 28.
G4-5	Localização da sede da organização.	Rua Augusta, 1.626, São Paulo – Brasil.
G4-6	Países em que opera.	Brasil.
G4-7	Natureza jurídica.	Sociedade de economia mista.
G4-8	Mercados atendidos.	Páginas 28 e 45.
G4-9	Porte da organização.	Página 28.
G4-10	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região discriminados por sexo.	Páginas 28 e 111.
G4-11	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	100%.
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização.	A empresa tem uma vasta cadeia de fornecedores, subdivididos em quatro grandes grupos: suprimentos, energia, serviços e serviços especializados (consultoria, construtores, projetistas etc.). O último grupo, por sua vez, tem fornecedores de bens e materiais e prestadores de serviços. O Metrô de São Paulo faz a gestão de seus fornecedores diretos e supervisiona os serviços prestados pelos fornecedores indiretos.
G4-13	Mudanças referentes ao tamanho, à estrutura ou à participação acionária.	Não ocorreram mudanças em 2015. Página 28.
G4-14	Explicação do tratamento do princípio da precaução.	Página 68.
G4-15	Adoção de cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas.	Páginas 94 e 126.
G4-16	Participação em associações e/ou organizações.	Página 100.

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

G4-17	Relatar se entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou em documentos equivalentes não foram cobertas pelo relatório.	As demonstrações financeiras se referem apenas ao balanço contábil da companhia.
G4-18	Processo adotado para definir o conteúdo do relatório, os limites dos aspectos e a implantação dos princípios para essa definição.	Página 18.

G4-19	Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Página 18.
G4-20	Relato do limite dentro da organização para cada aspecto material.	Página 18.
G4-21	Relato do limite fora da organização para cada aspecto material.	Os relatos se restringem à gestão corporativa da companhia.
G4-22	Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Na transição para a adoção das diretrizes do GRI G4, ocorrida para o relato do ano de 2015, foi necessário adaptar alguns indicadores.
G4-23	Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em escopo e limites do aspecto.	Com a adoção das diretrizes GRI G4, o Metrô de São Paulo se classifica em "de acordo" – essencial.

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

G4-24	Relação de <i>stakeholders</i> .	Páginas 18 e 75.
G4-25	Identificação de <i>stakeholders</i> .	Páginas 18 e 75.
G4-26	Engajamento dos <i>stakeholders</i> .	Páginas 18, 75, 78, 94, 104 e 108.
G4-27	Principais temas e preocupações de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas para abordagem desses temas.	Páginas 18 e 75.

PERFIL DO RELATÓRIO

G4-28	Período coberto pelo relatório.	Janeiro a dezembro de 2015.
G4-29	Relatório anterior.	2014.
G4-30	Periodicidade.	Anual.
G4-31	Dados para contato.	www.metro.sp.gov.br/fale-conosco . Página 6.
G4-32	Relato da opção "de acordo" escolhida.	O presente relatório foi elaborado em conformidade com a opção "de acordo" – essencial das diretrizes GRI G4.
G4-33	Política e prática adotadas pela organização para submeter o relatório à verificação externa.	O relatório não foi submetido à verificação externa.

GOVERNANÇA

G4-34	Estrutura da governança.	Páginas 6 e 68.
G4-35	Processo para delegação de competência para temas econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança para altos executivos e outros empregados.	O processo de delegações de competências é realizado de acordo com a norma NOR-01-202. Página 68.

G4-37	Processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais.	Páginas 68 e 94.
G4-38	Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês.	Páginas 6 e 68.
G4-39	Relatar se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo.	O presidente da companhia é o diretor-presidente.
G4-40	Processos de seleção para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar os membros do mais alto órgão de governança.	O Conselho de Administração é formado por indicação.
G4-41	Procedimentos usados pelo mais alto órgão de governança para prevenir conflitos de interesse.	A companhia adota o Código de Ética e Conduta.
G4-48	Órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados.	A elaboração do relatório de sustentabilidade é de responsabilidade da Diretoria de Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos, com a coordenação-geral da Gerência de Meio Ambiente e Sustentabilidade. O conteúdo é definido por grupo de trabalho formado por representantes de todas as diretorias e áreas da empresa.

ÉTICA E INTEGRIDADE

G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Páginas 28 e 30.
--------------	--	------------------

ECONÔMICOS - EC

G4-DMA-EC	Informações sobre a forma de gestão: econômicos	As formas de gestão para os aspectos materiais econômicos estão descritas nas dimensões "Negócio", pág. 34; "Econômico-financeiro", pág. 54; e "Gestão de riscos corporativos", pág. 72.
------------------	---	--

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO

G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Páginas 50 (quadro 7) e 61 (quadro 10).
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefícios.	Página 61(quadro 10).
G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo.	Página 60 (quadro 9).

ASPECTO: PRESENÇA NO MERCADO

G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	Página 113.
---------------	---	-------------

ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	Páginas 64 (quadros 13 e 14) e 94.
---------------	--	------------------------------------

ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA

G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Por ser uma sociedade de economia mista, o Metrô de São Paulo está submetido à legislação que define regras para os processos de licitações, como a Lei Federal 8.666/93 e suas alterações. Nesse contexto, é exigida a observância do princípio constitucional da isonomia, o que implica em oferecer as mesmas condições de participação e concorrência aos fornecedores, independentemente de onde estejam instalados.
---------------	--	---

AMBIENTAIS - EN

G4-DMA-EN	Informações sobre a forma de gestão: ambientais.	Em relação aos diversos aspectos ambientais, tais como água, energia, emissões e resíduos, as formas de gestão são apresentadas em "Sistemas de gestão certificados", pág. 75; "Fornecedores e prestadores de serviços", pág. 104; e na dimensão "Meio ambiente", pág. 126.
------------------	---	---

ASPECTO: MATERIAIS

G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume.	Página 131 (quadro 37).
---------------	--	-------------------------

ASPECTO: ENERGIA

G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	Páginas 51 (quadro 7) e 132.
G4-EN5	Intensidade energética.	Página 132.

ASPECTO: ÁGUA

G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	Página 51 (quadro 7).
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água.	A água consumida é fornecida pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp.

ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa – GEE (Escopo 1).	Páginas 51 (quadro 7) e 134.
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa – GEE provenientes da aquisição de energia (Escopo 2).	Páginas 51 (quadro 7) e 134.
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – GEE (Escopo 3).	Páginas 51 (quadro 7) e 134.
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa – GEE.	Páginas 51 (quadro 7) e 134.
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa – GEE.	Página 134.

ASPECTO: CONFORMIDADE

G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Não foram recebidas multas significativas em 2015.
----------------	---	--

ASPECTO: TRANSPORTE

G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados.	Não houve nenhum impacto significativo.
----------------	--	---

ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELATIVAS A IMPACTOS AMBIENTAIS

G4-EN34	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Todas as queixas e reclamações recebidas são registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismos formais, porém não estão disponíveis separadamente por impactos ambientais.
----------------	--	---

PRÁTICAS TRABALHISTAS - LA

G4-DMA-LA	Informações sobre a forma de gestão: práticas trabalhistas.	As informações sobre as formas de gestão referentes às práticas trabalhistas podem ser encontradas nos itens "Empregados", pág. 108; "Gestão do conhecimento e Programa de Sucessão", pág. 115; "Desenvolvimento de liderança", pág. 119; e "Diversidade e igualdade de oportunidades", pág. 120.
------------------	---	---

ASPECTO: EMPREGO

G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região.	Páginas 51 (quadro 7) e 110 (quadro 24).
---------------	--	--

G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	Páginas 108 e 113.
---------------	--	--------------------

ASPECTO: RELAÇÕES TRABALHISTAS

G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	Não há prazo. Varia em função da mudança/nível de impacto.
---------------	--	--

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	100% dos empregados.
---------------	---	----------------------

G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	Páginas 120 a 123 (quadros 32 a 34).
---------------	--	--------------------------------------

G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos.	Páginas 120 a 123 (quadros 32 a 34).
---------------	--	--------------------------------------

ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Página 114 (quadro 30).
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	Página 120.
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional.	100% dos empregados.

ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE

G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Páginas 51 (quadro 7), 110, 111 e 120.
----------------	---	--

ASPECTO: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO PARA MULHERES E HOMENS

G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	Não há distinção salarial.
----------------	--	----------------------------

ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS

G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Todas as queixas e reclamações recebidas são registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismos formais, porém não estão disponíveis separadamente por práticas trabalhistas.
----------------	--	---

DIREITOS HUMANOS - HR

G4-DMA-HR	Informações sobre a forma de gestão: direitos humanos.	As formas de gestão para aspectos materiais de direitos humanos são apresentadas nos itens "Fornecedores e prestadores de serviços", pág. 104; e "Diversidade e igualdade de oportunidades", pág. 120.
------------------	--	--

ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA

G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações.	100% do quadro do Corpo de Segurança Operacional foi submetido a treinamento.
---------------	--	---

ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS

G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Todas as queixas e reclamações recebidas são registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismos formais, porém não estão disponíveis separadamente por direitos humanos.
----------------	---	--

SOCIEDADE - SO

G4-DMA-SO	Informações sobre a forma de gestão: sociedade.	As formas de gestão dos aspectos materiais em relação à Sociedade são abordadas em "Balanço social", pág. 64; "Engajamento de públicos de interesse", pág. 75; "Gestão de impactos sociais da rede", pág. 96; e "Fornecedores e prestadores de serviços", pág. 104.
------------------	---	---

ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS

G4-S01 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local. Página 96.

G4-S02 Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais. Página 96.

ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO

G4-S03 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos. São realizadas, periodicamente, auditorias internas e externas que, apesar de não serem específicas, podem identificar casos de corrupção.

G4-S04 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção. A conduta da diretoria, de empregados e dos diversos públicos de interesse nas suas práticas é pautada por um Código de Ética e Conduta. Suas práticas são acompanhadas pela Comissão de Ética e Conduta, constituída por representantes de cada diretoria sob a coordenação da área de auditoria, que analisa os casos e atua permanentemente com a missão de zelar, orientar, esclarecer, recomendar e educar sobre essas práticas definidas no Código de Ética e Conduta. A companhia não realizou treinamento específico. O Metrô de São Paulo segue também a legislação vigente (Constituição Federal e artigo 35 da Constituição Paulista).

ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL

G4-S07 Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.

Linha 2-Verde – Cartel de Trens

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 implantação do sistema de parte da Linha 2-Verde.

Ações adotadas:

- Houve a instauração de um Procedimento Administrativo para apurar se compete aplicar sanções às empresas privadas vinculadas ao referido contrato ainda não finalizado.
- A companhia não mais aceita como subcontratada empresa que tenha participado do mesmo certame licitatório.
- 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.

O processo do Cartel de Trens que envolve a companhia se encontra em andamento e nenhuma provisão relacionada a esse assunto foi constituída, uma vez que os advogados informaram que não houve pedido formulado contra a companhia, portanto não há risco de perdas.

Linha 5-Lilás

Há uma ação judicial em andamento cujo objetivo é a apuração de improbidade administrativa e prejuízo ao erário público nos contratos de obras da Linha 5. A ação ainda está em fase de instrução probatória. 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, e advogados informaram que não houve pedido formulado contra a companhia, portanto não há risco de perdas.

ASPECTO: CONFORMIDADE

G4-S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos.	Não foram recebidas multas significativas pelo Metrô de São Paulo no ano de 2015.
---------------	---	---

ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE

G4-S011	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	Todas as queixas e reclamações recebidas são registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismos formais, porém não estão disponíveis separadamente por impactos na sociedade.
----------------	--	---

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - PR

G4-DMA-PR	Informações sobre a forma de gestão: responsabilidade pelo produto.	As formas de gestão para os aspectos materiais de produtos e serviços podem ser encontradas nos itens: "Gestão de projetos", pág. 71; "Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP", pág. 72; "Sistemas de gestão certificados", pág. 75; "Engajamento dos públicos de interesse", pág. 75; e "Usuários", pág. 78.
------------------	---	--

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

G4-PR1	Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias.	Páginas 44, 50 (quadro 7) e 64.
---------------	--	---------------------------------

G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida discriminados por tipo de resultado.	Não houve.
---------------	---	------------

ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços discriminados por tipo de resultados.	Não houve.
---------------	---	------------

G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	A companhia realiza, periodicamente, pesquisas de satisfação como subsídio para a melhoria da experiência de viagem de seus usuários. Páginas 44, 80 e 82 a 87 (quadros 18 a 20).
---------------	---	---

ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING

G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	O Metrô de São Paulo respeita as diretrizes do Conselho de Autorregulamentação Publicitária – Conar.
---------------	---	--

G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	Não houve.
---------------	---	------------

ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE

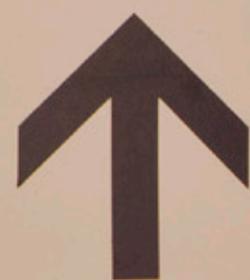
G4-PR8	Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Não houve.
---------------	---	------------

ASPECTO: CONFORMIDADE

G4-PR9	Valor monetário de multas significativas aplicadas em razão de 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 2015.
---------------	---	---

Exit / Saída

**Catedral
da Sé**





SAÍDA



PUBLICAÇÃO DISPONÍVEL PARA DOWNLOAD EM:

WWW.METRO.SP.GOV.BR/RELATORIODESUSTENTABILIDADE-2015

CONTATO PARA SUGESTÕES OU INFORMAÇÕES REFERENTES
AO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE PODE SER
REALIZADO PELO SITE WWW.METRO.SP.GOV.BR, COM O
REGISTRO DE SUA MANIFESTAÇÃO PELO "FALE CONOSCO".



Este acesso permanece aberto
diariamente das 6h às 19h.



Sé





EDIÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015 DO METRÔ DE SÃO PAULO

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E EXPANSÃO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS

ALBERTO EPIFANI

GERÊNCIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

LUIS SÉRGIO DE CAMPOS VILARINHO

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

JOÃO BATISTA DE MORAES RIBEIRO NETO

COORDENAÇÃO-GERAL

CACILDA BASTOS PÉREIRA DA SILVA

EQUIPE DE CONTEÚDO E INDICADORES GRI

GERÊNCIA DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

CACILDA BASTOS PÉREIRA DA SILVA
FLÁVIA SAYURI KAWAOKU
IEDA MARIA BOTTURA AREIAS
MARCELLO GLICÉRIO DE FREITAS
RAMÓN CAROLLO SARÁBIA NETO
RICARDO FERRO BARBIERI
RICARDO MARCHESE
SÉRGIO LUIS FERNANDES
SONG YNG LING SHIMBA
WALTER APARECIDO ARAGÃO

ASSESSORIA DA PRESIDÊNCIA

ALUIZIO XAVIER GIBSON NETO

DEPARTAMENTO DE IMPRENSA

ADELE CLAUDIA NABHAN
CAMILA BOMFIM DE SOUSA
VANESSA FERREIRO PESSOA DE ASSIS

DEPARTAMENTO DE MARKETING CORPORATIVO

MARCELO FERRAZ CUNHA
SÉRGIO JOSÉ ALBUQUERQUE

GERÊNCIA DE NEGÓCIOS

ANA CRISTINA DE S. F. CALANDRA
KAREN MONESI

GERÊNCIA DE CONTROLE FINANCEIRO

JULIO ANDRADE DE JESUS FILHO

GERÊNCIA DE AUDITORIA

NEWTON PAIVA JUNIOR

GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

FÁTIMA FIONTA DOS SANTOS
FERNANDA FARIAS DOS SANTOS
FILOMENA GALLUCCI

GERÊNCIA DE RECURSOS E INFRAESTRUTURA

MARIA TOSHIKO YAMAWAKI

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO EMPRESARIAL

ARIOVALDO FERRAZ DE A. VEIGA

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E INTEGRAÇÃO DE TRANSPORTES METROPOLITANOS

EPAMINONDAS DUARTE JUNIOR

GERÊNCIA DE CONCEPÇÃO DE PROJETOS CIVIS

MARIA OLIVIA MARTIN SANTANA

GERÊNCIA DE PROJETOS E CONCEPÇÃO DE SISTEMAS

ALEXSANDRO GUIDIL PIRES

GERÊNCIA DE OPERAÇÕES

ELAINE DORO LABATE
TACIANA CHAIM

GERÊNCIA DE LOGÍSTICA

RENATA RIZZO

GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO

ARLETE GIUSEPPIM

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

MILZA HELENA BONUTTI
ZENAIDE LEHDERMANN

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

PATRÍCIA STEVANIN

CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO

NOVA/SB

ANNA PONTES
LUCIANA FRANGIONI
THIAGO FURTADO

PROJETO GRÁFICO E DIREÇÃO DE ARTE

D4G

ANDRÉ SALERNO
JORGE MONGE

DESIGN

MARCELO SALVADOR

FOTOGRAFIA

MARCELO SALVADOR
MARINA LEME (PRODUÇÃO)

REVISÃO

LUCIANA MARIA SANCHES

EDITADO EM MAIO DE 2016.

COPYRIGHT © 2015-16
COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO.
www.metro.sp.gov.br





2015

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
DO METRÔ
DE SÃO PAULO

COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO |  METRÔ



GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes
Metropolitanos