

PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS - PPR 2026

1. HISTÓRICO

A Companhia do Metrô vem mantendo ao longo dos anos a prática de pagamento da Participação nos Lucros e/ou Resultados, em cumprimento ao determinado pela Legislação Estadual e Federal que regula o assunto.

Ao longo deste período, o programa demonstrou ser uma ferramenta eficaz de gestão de Recursos Humanos, que valoriza a atuação dos empregados na busca de resultados significativos, obtidos por meio do atingimento das metas de desempenho da instituição. Os reflexos positivos desta prática também se fazem sentir na gestão da empresa e seu alcance pode ser medido na consecução das metas e indicadores operacionais e de gestão.

A partir da promulgação do Decreto nº 59.598 de 16 de outubro de 2013 (atualizado pelo Decreto 68.050, de 31/10/2023), as propostas de implementação do Programa de Participação nos Lucros e/ou Resultados são apresentadas pela Diretoria da empresa ao Conselho de Administração para apreciação e aprovação conforme artigo 7º do referido Decreto: *“A proposta de implementação de Programas de Participação nos Lucros e/ou Resultados deverá ser apresentada pela Diretoria da empresa ao Conselho de Administração até 31 de janeiro do exercício correspondente, instruída com as informações, justificativas e dados necessários ao exame e deliberação conclusiva do referido Colegiado”.*

2. ABRANGÊNCIA DO PROGRAMA

Farão jus à participação nos resultados os empregados que tenham prestado serviços ao Metrô durante o período delimitado entre 1º de janeiro de 2026 e 31 de dezembro de 2026. Serão adotados indicadores para as apurações de seus resultados e a consequente distribuição dos valores decorrentes da participação aos empregados. Abaixo são apresentadas as regras condicionais consideradas:

- Os empregados desligados durante o período entre 1º de janeiro de 2026 a 31 de dezembro de 2026 farão jus à Participação nos Lucros e/ou Resultados proporcional, calculada a razão de 1/360 avos por dia trabalhado.
- Quando houver ausência por motivo de férias, a participação será considerada integralmente, desde que observados os pressupostos básicos do programa.
- Estão excluídos deste programa os empregados:
 - Demitidos por justa causa durante o período acima mencionado;
 - Admitidos entre 1º de outubro e 31 de dezembro de 2026 que estiverem cumprindo o período de experiência, bem como, os desligados durante o período de experiência;
 - Que possuem contrato de trabalho suspenso ou interrompido;
 - Que apresentam algum dos seguintes tipos de afastamento:
 - Cessão ou afastamento junto a outras entidades;
 - Por auxílio-doença ou qualquer outro benefício concedido pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS);
 - Afastados por um período maior que quinze dias receberão a participação nos resultados proporcionalmente ao tempo de serviço efetivamente prestado ao **Metrô**, durante o período referido.
- Assiduidade – Os empregados receberão a participação nos resultados proporcionalmente aos dias/horas de efetivo exercício durante o período de avaliação do programa, ou seja, serão descontados no cálculo os dias/horas de ausência não justificada, considerando para isso a



jornada de trabalho programada para o empregado. Para o cálculo da proporcionalidade do pagamento serão consideradas como indisponibilidade para o trabalho todas as ausências (dia ou horas) não justificadas. Esta regra de pagamento será aplicada sobre o valor de pagamento calculado para cada empregado, considerando o período de dezembro de 2025 a novembro de 2026. Obs.: As horas débito e horas crédito não são consideradas no cálculo deste índice, devido à sua natureza de auto compensação.

3. INDICADORES/METAS

O programa a ser cumprido é composto por:

Indicador		Peso (%)	Resultado 100%	Régua
Econômico Financeiro	EBITDA ajustado	30	-2,90%	Sem régua
Qualidade do Serviços	Avaliação Geral do Serviço	30	76,4%	até 65% = 0% 65,1% a 76,3% = proporcional 76,4% ou mais = 100%
Operacional	MKBO5	8	190.000 km	até 161.248 = 0% 161.249 a 189.999 = proporcional 190.000 ou mais = 100%
Planejamento Estratégico	Receitas não tarifárias	8	R\$ 204.000 Mil	até 122.400 mil = 0% 122.401 mil a 203.999 mil = proporcional 204.000 mil ou mais = 100%
	Favorabilidade nas Redes Sociais do Metrô	8	67%	até 40,20% = 0% 40,21% a 66,99% = proporcional 67% ou mais = 100%
	Extensão da Rede de metrô implantada pela CMSP	8	110,9 km	Sem régua
	Treinamento	8	22,29h	até 13,37h = 0% 13,38h a 22,28h = proporcional 22,29h ou mais = 100%
		100		

3.1 Indicador Econômico – Financeiro; Peso: 30%

Conforme Decreto 59.598-2013 de 17.10.2013: Parágrafo I - um indicador econômico-financeiro, que represente uma ou mais das seguintes circunstâncias:

- melhoria do resultado apurado nas demonstrações financeiras (aumento do lucro ou redução de prejuízo);
- ampliação da capacidade de geração de caixa (EBTIDA);
- eficiência na aplicação de recursos transferidos pelo Estado;
- diminuição de custos;
- redução do nível de endividamento ou do grau de dependência do Tesouro;

**3.1.1 Meta – EBITDA Ajustado; Peso: 30%; Valor de atingimento: - 2,90 %**

Objetivo: Conhecer o potencial de geração de caixa considerando apenas as atividades operacionais da Companhia.

Justificativa: A Meta de -2,90% constitui desafio adicional no montante de **R\$ 4 milhões** em relação ao resultado realizado em 2025. Adicionalmente, constitui esforço de melhoria no resultado em **R\$ 36 milhões** em relação ao orçamento econômico aprovado para 2026 que resultou no Ebitda de -4,15%. Para o atingimento da meta, a Companhia prevê a adoção de medidas complementares de redução de despesas e/ou aumento de receitas, que serão acompanhadas ao longo do exercício pelos gestores, com base em indicadores desdobrados para as áreas. O indicador não possui cálculo de proporcionalidade de atingimento.

Cálculo: Lucro/prejuízo líquido desconsiderando o resultado financeiro, tributos sobre o lucro, depreciação do imobilizado, amortização do intangível e eventos não recorrentes, sobre a receita operacional líquida.

EBITDA AJUSTADO = [(Resultado Líquido + IRJP/CSLL + Resultado Financeiro Líquida + Depreciação + Amortização (+/-) Eventos não recorrentes*) / Receita Operacional Líquida**] x 100

(*) *Eventos com reflexos contábeis ou transações financeiras que não ocorrem de forma recorrente, ou que não se espera que se repitam no futuro, além de serem transações não operacionais, bem como transações cujos valores pertencem a competência de exercícios anteriores.*

(**) *Reconhecimento de créditos em receita pela não utilização dos passageiros em viagens “Breakage”, constituídos em exercícios anteriores, são excluídos para fins de mensuração do indicador.*

Histórico:

Unidade	2021	2022	2023	2024	2025 (prev. Dez)	2026	Regra
%	-50,23	-18,98	-16,72	4,8	-3,00%	- 2,90 %	Resultado acumulado

3.2 Indicador de Qualidade do Serviço – Peso: 30%

Conforme Decreto 59.598-2013 de 17.10.2013: Parágrafo II - um indicador de satisfação do usuário ou qualidade do serviço, preferencialmente aferido com base em pesquisa realizada por instituição independente.

3.2.1 Meta – Satisfação do Passageiro – Avaliação Geral do Serviço – Peso: 30%; Valor Atingimento: 76,4%

Objetivo: Conhecer a percepção do passageiro em relação aos seguintes atributos dos serviços: Acessibilidade, atendimento, integração, preço, confiabilidade, rapidez, conforto, segurança operacional, informação e utilidade.

Cálculo: O ISP corresponde à soma dos percentuais das avaliações Muito bom e Bom de cada característica (critério top-two-box), ponderados pelo grau de importância (peso) que os passageiros atribuíram a cada uma delas.

Justificativa: Em 2024, observou-se uma evolução positiva nos resultados da pesquisa, percebida pelos passageiros, que classificou o serviço do Metrô de São Paulo como “muito bom” ou “bom”. Diante desse desempenho, para o programa de 2025 estabeleceu-se como meta para o índice de satisfação um resultado igual ou superior a 76%.

No exercício de 2025, a Avaliação do Serviço atingiu 76,2% de avaliações “muito bom/bom”. A



comparação com o ano anterior mostra que 82% dos itens aferidos apresentaram resultados superior a 50% de muito bom/bom, mantendo em sua maioria, desempenho estável. Entre as características analisadas, o item “Atendimento ao Passageiro” alcançou 82% de avaliações positivas, um aumento de 6 pontos percentuais, indicando a efetividade das ações de capacitação dos empregados e o seu comprometimento em prestar um serviço de excelência reconhecido pelos passageiros. Considerando que fatores estruturais e operacionais - como lotação, intervalos entre os trens e dinâmica de embarque dos passageiros - dependem de ações mais complexas e de longo prazo, projeta-se que as melhorias nesses indicadores ocorram forma gradual. Assim, é esperado para 2026 um resultado de 76,4% para esse índice.

Régua:

até 65% = 0%

65,1% a 76,3% = proporcional

76,4% ou mais = 100%

Histórico:

Unidade	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Regra
%	69,6	70,1	64,7	75,5	76,2	76,4	Último valor

Detalhamento da Pesquisa de Satisfação do Passageiro**CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO****(top two box - % de muito bom + bom)****ACESSIBILIDADE****Pensando no passageiro preferencial, como você avalia nesta linha?**

Agilidade para atendimento na plataforma dado aos passageiros preferenciais
Agilidade para atendimento no bloqueio/catraca dado aos passageiros preferenciais
Comunicação tátil, sonora e visual para orientação dos passageiros preferenciais
Cortesia e respeito dos outros passageiros ao direito dos passageiros preferenciais (ceder assentos, respeitar o embarque preferencial)
Cortesia e respeito no atendimento dado aos passageiros preferenciais
Facilidade para embarcar na área preferencial
Instalações de acessibilidade? (elevador/ rampa/ escada rolante/ sanitário adaptado/ piso tátil / assento preferencial / rampa de plataforma nas estações)

**CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO****(top two box - % de muito bom + bom)****ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO****Vamos falar sobre o atendimento dos empregados do Metrô. Como você avalia, nesta linha?**

Agilidade no atendimento dos empregados que ficam nos bloqueios / catracas
Agilidade no atendimento em primeiros socorros
Agilidade dos operadores dos trens em passar informações necessárias sobre a viagem
Agilidade para o atendimento dos agentes de segurança
Cortesia e respeito no atendimento dos empregados que ficam nos bloqueios / catracas
Cortesia e respeito no atendimento em primeiros socorros
Cortesia e respeito no atendimento dos agentes de segurança
Disponibilidade de empregados nas estações para auxiliar os passageiros

CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**(top two box - % de muito bom + bom)****CANAIS DE ATENDIMENTO****Como você avalia o atendimento feito pela (o)?**

0800 – Central de Informações do Metrô
Achados e Perdidos
Balcão de Informação
Espaço Maternidade (estação Tatuapé)
Estação Prevenção (estação República)
Facebook do Metrô
Instagram do Metrô
Metrô Conecta
Posto de Atendimento à Mulher (estações Luz e Santa Cecília)
Posto de Atendimento às Pessoas com Deficiência (estações Tatuapé e Palmeiras-Barra Funda)
Programa de Visitas ao Metrô
Sala de acomodação sensorial (estações Tatuapé e Palmeiras-Barra Funda)
SIC - Sistema de Informação ao Cidadão (Fala SP)
Site – Fale Conosco
Sms Segurança
X do Metrô (antigo Twitter)

**CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO****(top two box - % de muito bom + bom)****CONFIABILIDADE****Vamos falar sobre confiança que você tem no Metrô para cumprir seus horários e compromissos pessoais. Como você avalia, nesta linha?**

Agilidade para colocar o trem em funcionamento em caso de imprevisto

Facilidade para usar a passagem de metrô

Funcionamento das escadas rolantes

Funcionamento dos elevadores

Funcionamento dos meios para comprar a passagem ou carregar o cartão

Quantidade de atrasos do trem do Metrô durante a viagem

Quantidade de bloqueios/catracas disponíveis para entrar ou sair

CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**(top two box - % de muito bom + bom)****CONFORTO****Pensando no conforto da viagem, como você avalia, nesta linha?**

Ação do Metrô para organizar e padronizar o embarque e desembarque

Condição de embarque e desembarque (entrar e sair do trem e respeito dos passageiros)

Estado de conservação das **estações** do Metrô (pintura, piso, paredes, etc)Estado de conservação dos **trens** do Metrô? (pintura, piso, portas, bancos, janelas etc)

Freadas inesperadas do trem do Metrô durante a viagem

Higienização e limpeza das **áreas externas** das estações do Metrô? (entradas, rampas, passarelas, etc)Higienização e limpeza das **áreas internas** das estações do Metrô (corredores, plataformas, mezaninos etc)?Higienização e limpeza dos **sanitários públicos** das estaçõesHigienização e Limpeza dos **trens** (piso, bancos e pega-mão, barras de apoio)

Iluminação externa dos acessos das estações (passarelas, rampas e escadas)

Iluminação interna das estações

Quantidade de pessoas nas plataformas

Quantidade de pessoas nos trens

Ruído do trem durante a viagem (**barulho do equipamento**)Ruído no trem do Metrô durante a viagem (**pessoas falando, ouvindo música alta, vídeos, cantando, etc**)Temperatura dentro dos **trens** do Metrô?Ventilação ou temperatura das **estações** do Metrô

**CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO****(top two box - % de muito bom + bom)****INTEGRAÇÃO****Pensando na utilidade, desta linha, do Metrô. Como você avalia?**

Facilidade na baldeação ou transferência entre o metrô e outras conduções

Facilidade para chegar aos destinos desejados usando o metrô e outras conduções

Tempo na baldeação ou transferência entre as linhas do metrô

Tempo total da sua viagem considerando o metrô junto com outras conduções

CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**(top two box - % de muito bom + bom)****INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO****Pensando nas informações disponíveis ao passageiro, nesta linha, como você avalia?**Entendimento das **mensagens de rotina nas estações e trens** (próxima estação/respeite o embarque preferencial, etc.)

Confiança nas informações, orientações e previsões sobre a normalização do funcionamento dadas aos passageiros?

Facilidade de entender as **placas e painéis de orientação** das estações do MetrôFacilidade de usar os **mapas de linhas e arredores** da estaçãoInformações nos monitores das **plataformas** sobre nível de lotação e previsão de chegada do próximo tremInformações nos monitores na **região das catracas**/bloqueios sobre o funcionamento do metrô

Informações sobre as opções de bilhetes aceitos no Metrô

Informações sobre as opções de comércio e serviços nas estações

Mensagens sonoras **nas estações** quando há problemas no funcionamento do MetrôMensagens **nos trens** quando há problemas no funcionamento do Metrô

Orientações para evitar acidentes no Metrô

Orientações para evitar roubos e furtos no Metrô

Pronúncia e clareza da voz do condutor do trem nas mensagens não gravadas

Pronúncia e clareza da voz do empregado da estação nas mensagens

Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes das **estações****Quantidade** de mensagens dadas nos alto falantes dos **trens**

**CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO****(top two box - % de muito bom + bom)****RAPIDEZ****Pensando na rapidez da viagem, nesta linha, como você avalia?**

O tempo da viagem dentro do trem do Metrô

O tempo para passar pelos bloqueios/catraca

O tempo que as portas da plataforma e do trem do Metrô ficam abertas para o embarque e desembarque

O tempo que espera o trem na plataforma até o seu embarque

CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**(top two box - % de muito bom + bom)****SEGURANÇA OPERACIONAL****Como você avalia, nesta linha, a sua segurança contra acidentes:**

nas escadas e esteiras rolantes (corrimão, iluminação, avisos, sinalização)

nas escadas fixas (corrimãos, iluminação, piso antiderrapante, avisos, sinalização nos degraus)

nas portas de plataforma e dos trens*

no vão entre o trem e a plataforma

nos trens quando há freada inesperada**

Pensando nas ações que visam garantir a sua segurança contra acidentes, como você avalia, nesta linha?

a instalação das portas de plataforma para proteção dos passageiros

a redução da velocidade e o maior tempo de parada dos trens em situações de anormalidade

o controle da quantidade de passageiros para evitar aglomeração nas plataformas**

**CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO****(top two box - % de muito bom + bom)****SEGURANÇA PÚBLICA****Pensando na sua segurança, nesta linha, como você avalia a segurança contra:**

*furto ou roubo na região das bilheterias e bloqueios/catracas das estações do Metrô

furto ou roubo na entrada e corredores das estações do Metrô

furto ou roubo na plataforma do Metrô

furto ou roubo no interior dos trens do Metrô

tumulto dos grupos de torcedores de futebol

importunação sexual

como avalia, nesta linha, as ações do Metrô para evitar:

vandalismo e danos aos equipamentos e instalações

presença de músico e artista de rua nos trens do Metrô

presença de vendedor ambulante nos trens, estações e acessos do Metrô

presença de pedinte nos trens, estações e acessos do Metrô

uso de tecnologias de segurança como câmera no uniforme, câmeras nas estações e drones para prevenir e combater o crime no Metrô

CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO**(top two box - % de muito bom + bom)****UTILIDADE****Pensando na utilidade, desta linha, do Metrô. Como você avalia?**Eventos **culturais** (shows, exposições, teatro, etc) realizados nas estações do MetrôEventos **sociais** (vacinação, doação de sangue, teste para HIV, medição da pressão, etc) realizados nas estações do Metrô

Facilidade de chegar com o Metrô a pontos turísticos, cinemas, igrejas, parques, shoppings

Facilidade para atingir os seus destinos e os vários pontos da cidade

Facilidade para chegar às estações do Metrô

Facilidade para utilizar as áreas do Metrô para encontrar pessoas, receber e entregar mercadorias

O impacto do Metrô na redução do trânsito, dos acidentes, da poluição e melhora na qualidade de vida

Postos de utilidade pública nas estações: delegacia, Poupatempo, farmácia Dose Certa

Qualidade do sinal do celular nas **estações**Qualidade do sinal do celular nos **trens**

Qualidade dos produtos e serviços disponíveis nas lojas e quiosques nas estações

Variedade de produtos e serviços disponíveis nas lojas e quiosques nas estações

**CARACTERÍSTICAS E SUBCARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO****(top two box - % de muito bom + bom)****SERVIÇOS CONTRATADOS****Pensando na prestação de serviços por contratados, nesta linha, avalie:**

A segurança contra acidentes nos terminais de ônibus urbanos (limpeza, iluminação, piso)
Agilidade no atendimento na bilheteria, na compra de bilhetes Qr Code
Cortesia e respeito no atendimento na bilheteria, na compra de bilhetes Qr Code
Facilidade de troco nas bilheterias que vendem Qr Code
Funcionamento das máquinas e aplicativo para compra de Qr Code
Funcionamento das máquinas e dos postos de recarga de bilhetes único nas estações do Metrô
Funcionamento do Qr Code na passagem pelo bloqueio/catraca
Higienização e limpeza dos sanitários públicos dos terminais de ônibus urbanos das estações do Metrô
Higienização e limpeza dos terminais de ônibus urbanos das estações do Metrô?
Iluminação dos terminais de ônibus urbanos das estações do Metrô
O tempo na fila da bilheteria que vende Qr Code
O tempo na fila da máquina para compra de bilhete Qr Code
O tempo para recarga do bilhete único nos postos das estações do Metrô

3.3 Indicador Operacional – Peso: 8%

Conforme Decreto 59.598-2013 de 17.10.2013: Parágrafo Único - Os Programas poderão contemplar também indicadores operacionais ou corporativos, que guardem correlação mais direta e identificável com atividades desempenhadas pelos empregados, com peso total limitado a 20% (vinte por cento) do Programa.

3.3.1 Meta – MKBO5 – Peso: 8%; Valor Atingimento: 190.000 km

Objetivo: Medir a quilometragem média percorrida pelos carros entre ocorrências, devido a qualquer causa (inclusive aquelas fora de controle do metrô), que resultaram num atraso na circulação de trens de 5 minutos ou mais, independente do intervalo programado e do horário que ocorreram, desde que estejam dentro do período da operação comercial, em que se está prestando serviços aos passageiros.

Justificativa: No ano de 2025, o indicador se mostrou bastante desafiador, destoando da estabilidade identificada no período de 2021 a 2024. Para o ano de 2026, estima-se que a distância percorrida pelos trens nas 4 linhas operadas pelo Metrô de São Paulo seja de 99,1 milhões de quilômetros, considerando o mesmo comportamento do período de 2023 a 2025, quando o efeito da pandemia se tornou menos aparente. Para que o resultado de 190.000 km seja atingido, seria necessário limitar o total anual a, no máximo, 522 ocorrências, ou seja, 94 a menos do que o observado, o que corresponde a cerca de 8 ocorrências por mês, representando uma redução superior a 15%. É importante destacar que o MKBO5 é um indicador complexo, pois avalia o impacto de todas as interferências aos passageiros durante a viagem. Para fins de análise do serviço, ele é adequado; porém, seu uso como medida exclusiva de desempenho exige cautela. Isso porque, além das falhas de equipamentos, ele abrange interferências operacionais fora do controle do Metrô, como ações de passageiros, ocorrências de segurança pública e eventos externos, incluindo quedas de árvores, fenômenos climáticos, falhas no fornecimento de energia e outros fatores alheios à operação. Isso posto, supondo que a meta proposta dependa exclusivamente da redução de ocorrências em equipamentos, o desafio seria ainda maior: diminuir a quantidade de ocorrências em mais de 32%. No atual contexto de operação, vários obstáculos se

impõem ao cumprimento da meta proposta: Aumento da demanda de passageiros e inauguração de estações; Implantação de portas de plataforma; Período de adaptação à operação em CBTC/UTO; Impacto da operação na madrugada, aos sábados; Comportamento de novo material rodante; Mudanças no cenário de segurança pública.

Cálculo: $MKBO5 = \text{Carro.km} / OC5$

Onde:

$MKBO5$ = Quilometragem percorrida entre ocorrências com interferência igual ou superior a 5 min;
 Carro.km = Distância, em quilômetros, percorrida pelos carros durante o período que estão transportando passageiros (operação comercial);

$OC5$ = Quantidade de ocorrências, devido a qualquer causa (inclusive aquelas fora de controle do metrô), que resultaram num atraso na circulação de trens de 5 minutos ou mais, independente do intervalo programado e do horário que ocorreram, desde que estejam dentro do período da operação comercial, em que se está prestando serviços aos passageiros. Quando diferentes fatores contribuírem para a mesma ocorrência (por exemplo, passageiros e empregados), é considerada a causa primária da ocorrência.

Réguas:
até 161.248 = 0%
161.249 a 189.999 = proporcional
190.000 ou mais = 100%

Histórico:

Unidade	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Regra
Km	198.419	196.241	192.290	197.387	161.248	190.000	Resultado acumulado

3.4 Indicador do Planejamento Estratégico – Peso: 32%

Conforme Decreto 59.598/ de 17.10.2013: Parágrafo III - indicadores vinculados ao planejamento estratégico da empresa, que representem resultado de ações e projetos e não os processos internos ou etapas intermediárias necessárias à sua consecução.

A forma de cálculo do Indicador do Planejamento Estratégico será a soma dos percentuais de atingimento das metas, resultando em seu nível de atingimento, perfazendo um total máximo de 50%.

$$IE = \sum \text{Percentuais individuais de atingimento das metas}$$

3.4.1 Meta – Receitas Não Tarifárias – Peso: 8%; Valor Atingimento: R\$ 204.000 milhões

Objetivo: Aumentar as receitas não tarifárias

Justificativa A meta de receitas não-tarifárias proposta para o ano 2026 é de R\$ 204.000 mil, que representa a somatória das receitas dos contratos atuais, adicionados de cerca de 12 MM. Cabe destacar que, a partir de 2026, devido ao adiantamento dos recebíveis dos contratos dos shoppings Tatuapé e Boulevard, haverá a redução anual de cerca 19 MM em receitas recorrentes.

Cálculo: As receitas não-tarifárias são obtidas a partir do resultado financeiro da Cia. (valores extraídos Relatório FUSOS, recebidos da GPF), e distribuídas nos segmentos abaixo pela GNE: Desenvolvimento Imobiliário, Varejo, Mídia e Publicidade, Telecomunicações e Serviços.

$$Rec\tilde{N}Tar = \sum (RecDesImob + RecVar + RecPub + RecTel + RecServ)$$



Régua:
até 122.400 mil = 0%
122.401 a 203.199 = proporcional
204.000 ou mais = 100%

Histórico:

Unidade	2025	2026	Regra
R\$ mil	203.765*	204.000*	Resultado acumulado

*Não são considerados valores relativos às remunerações dos contratos dos Shoppings na estação TAT.

3.4.2 Meta – Favorabilidade nas Redes Sociais – Peso: 8%; Valor Atingimento: 67%

Objetivo: Mede a reação positiva em relação ao conteúdo que é publicado pelo Metrô nas redes sociais.

Justificativa: A Favorabilidade em Redes Sociais alcançou em 2025 o resultado de 66,56. Vale ressaltar que grande parte do resultado se deu pela recuperação alcançada no segundo semestre, em que as ocorrências operacionais tiveram menor impacto nas reclamações/menções negativas sobre o Metrô, após impacto causado nos meses de janeiro (aumento de tarifa e ocorrência em Jd. São Paulo), fevereiro (ocorrência L3) e principalmente, maio (portas de plataforma e ocorrência monotrilha).

Para 2026, a meta inicialmente prevista era de 66. Vale ressaltar que por conta do período eleitoral, os perfis em redes terão que ficar inativos para a geração de conteúdo por 4 meses (julho a outubro), cumprindo determinação da Lei Eleitoral 9.504/97 e orientação complementar da Secretaria de Comunicação do Governo do Estado de São Paulo ainda não deliberada. No período, o previsto é atuar apenas para informar ocorrências operacionais e responder dúvidas dos usuários. A título de referência, na última ocasião do gênero (2021/2022) houve uma queda percentual do indicador de 6,81% (44,09 para 41,09).

Cálculo: *Favorabilidade nas Redes Sociais do Metrô = total de Menções Positivas nas Redes Sociais Metrô / Total Geral de Menções nas Redes Sociais Metrô X100*

Observação: Não será considerado no indicador o período de impedimento de publicidade institucional (Eleições)

Régua:
0% a 40,20% = 0%
42,21% a 66,99% = proporcional
67% = 100%

Histórico:

Unidade	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Regra
%	44,09	41,09	54,9	65	66,50	67,0	Resultado acumulado

3.4.3 Meta – Extensão da Rede de metrô implantada pela CMSP – Peso: 8%; Valor Atingimento: 110,9 km

Objetivo: Mede a Extensão da Rede Metrô implantada pela CMSP.

Justificativa: Em 2026 a Cia. tem como meta de expansão a operação do Trecho 1 da Linha 17 – Ouro (Aeroporto de Congonhas/Washington Luís – Morumbi), aumentando a extensão de sua rede dos atuais 104,2 km para 110,9 km.

Cálculo: $Km Rede = \sum km Operacional$

Somatório da extensão operacional (km) das linhas implantadas pelo Metrô que compõem a rede metroviária, incluindo as linhas concedidas (Via Quatro e Via Mobilidade).

Estão consideradas no cálculo do indicador:

- *As linhas operacionais: Linha 1-Azul, Linha 2-Verde, Linha 3-Vermelha e Linha 15-Prata (operadas pelo Metrô); Linha 4-Amarela e Linha 5-Lilas (concedidas);*

- *A expansão da rede no período 2024-2029: Linha 2-Verde (8,0km) – Vila Prudente (exclusive) – Vila Formosa; e Vila Formosa (exclusive) – Penha; Linha 15-Prata (4,6km) – Ipiranga – Vila Prudente (exclusive) e Jardim Colonial (exclusive) – Jacu-Pêssego; Linha 17-Ouro (6,7km) – Aeroporto de Congonhas / Washington Luís – Morumbi (CPTM).*

Histórico:

Unidade	Atual	2026	Regra
Km	104,2	110,9	Resultado acumulado

3.4.4 Meta – Índice de Treinamento – Peso: 8%; Valor Atingimento: 85%

Objetivo: Promover a gestão do conhecimento e potencializar a cultura de aprendizagem contínua para apoiar a empresa no enfrentamento dos desafios atuais e futuros.

Justificativa: Em 2025 houve uma mudança na curva de desenvolvimento do indicador de treinamento, com a verificação de um esgotamento no crescimento dos treinamentos obrigatórios e operativos, inclusive com redução de horas desse tipo de treinamento. Essa mudança ocorre devido às mudanças no quadro de pessoal, bem como, a revisão de processos na organização das atividades da operação, com impacto direto sobre a disponibilidade das equipes operativas em participar de ações de desenvolvimento e capacitação, além da diminuição nos quantitativos de mudanças de função e nível, que geravam horas de treinamentos que contribuía com o indicador.

Devido ao grande peso destes treinamentos no indicador, além de adotar estratégias para manter a quantidade de horas destes treinamentos em níveis adequados, estamos buscando aumentar a oferta de treinamentos e ações de capacitação nas diversas áreas, permitindo que o número de horas continue crescendo sem uma dependência tão grande dos treinamentos operativos.

Considerando essa nova realidade do indicador, a meta para 2026, de 22,29h, é extremamente desafiadora, exigindo novas soluções para as ações de treinamento e desenvolvimento, com o estímulo às ações e registros de capacitação e compartilhamento de conhecimento, e na continuidade de oferta dos treinamentos operativos e funcionais. Essa estratégia também se alinha às novas regras do novo Plano de Carreira e Remuneração, que valoriza a capacitação para as movimentações na carreira.



Cálculo: *Total de horas de treinamento por empregado da empresa em relação a um total de mil horas programadas.*

Régua:
0h a 13,37h = 0%
13,38h a 22,28h = proporcional
22,29h ou mais = 100%

Histórico:

Unidade	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Regra
%	12,54	19,24	20,09	21,80	18,44	22,29	Resultado acumulado

4. APURAÇÃO GERAL DOS RESULTADOS

O percentual de atingimento geral do programa será obtido através da somatória dos percentuais de atingimento dos indicadores Econômico-financeiro, Qualidade de Serviços, Operacional e do Planejamento Estratégico.

$$\text{Percentual PPR} = IF + IQS + IO + IE$$

O relatório da apuração geral dos resultados será desenvolvido pelo Departamento de Auditoria Interna - ADI.