

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

2016



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

2016

O Relatório de Sustentabilidade do Metrô de São Paulo 2016
pode ser acessado pelo link:

www.metro.sp.gov.br/metro/sustentabilidade/relatorios-sustentabilidade.aspx

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

www.metro.sp.gov.br/fale-conosco/registro-manifestacao.aspx

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

MILTON GIOIA JÚNIOR

Diretor de Operações

ALBERTO EPIFANI

Diretor de Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos

GRI G4-3

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 Suplentes

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

O Relatório de Sustentabilidade do Metrô de São Paulo 2016 apresenta os resultados econômicos, ambientais e sociais da gestão na expansão e operação de rede metroviária, que estão alinhados ao Planejamento Estratégico e às demandas dos públicos de interesse.

Esta edição seguiu as diretrizes essenciais estabelecidas pelo Global Reporting Initiative, versão 4 (GRI G4).

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. 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".



COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

Responsável pelo planejamento da rede de transporte metropolitano 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

8 MENSAGEM DO PRESIDENTE

10 SOBRE O RELATÓRIO

- 11 ABRANGÊNCIA
- 11 MATERIALIDADE
- 12 PÚBLICOS DE INTERESSE

14 CIA. DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

- 15 PERFIL
- 15 MISSÃO
- 15 VISÃO
- 16 VALORES
- 17 MAPA ESTRATÉGICO
- 18 PLANO DE NEGÓCIOS 2017

20 NEGÓCIO

- 21 EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA
- 21 INTEGRAÇÃO DO PLANO INTEGRADO DE TRANSPORTES URBANOS - PITU COM O PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO
- 23 INOVAÇÃO BIM
- 23 EMPREENDIMENTOS EM EXPANSÃO – 2016
- 27 LINHAS EM PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA
- 28 MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO – REDE FUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO
- 30 OPERAÇÃO DA REDE METROVIÁRIA
- 32 MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO - REDE EM OPERAÇÃO
- 38 REDE METROVIÁRIA – INDICADORES E RESULTADOS

42 ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 43 POLÍTICA TARIFÁRIA
- 44 RECURSOS
- 45 OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS
- 45 RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO
- 47 RECURSOS FINANCEIROS 2015/2016
- 54 NEGÓCIOS DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL
- 55 BALANÇO SOCIAL

58 GOVERNANÇA

- 60 GESTÃO CORPORATIVA DA QUALIDADE
- 61 GESTÃO DE RISCOS
- 62 REVISÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
- 63 SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO EMPRESARIAL – SAP
- 64 SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS
- 65 ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE INTERESSE

66 USUÁRIOS

- 67 QUALIDADE DO SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DE VIAGEM
- 70 COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO
- 71 CAMPANHAS
- 76 CULTURA E CAMPANHAS SOCIAIS

78 COMUNIDADE/SOCIEDADE

- 79 GESTÃO DE IMPACTOS SOCIAIS DA REDE
- 82 COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS E CIDADÃOS
- 82 MANIFESTAÇÕES
- 88 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC
- 88 RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE TÉCNICA
- 90 RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA
- 91 FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇO

92 EMPREGADOS

- 96 ESTRUTURA DE CARGOS E SALÁRIOS
- 98 PROGRAMA DE DEMISSÃO VOLUNTÁRIA
- 99 GESTÃO DO CONHECIMENTO
- 102 DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA
- 103 DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

108 MEIO AMBIENTE

- 109 GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS NA EXPANSÃO E OPERAÇÃO
- 110 ÁGUA
- 112 RESÍDUOS
- 114 ENERGIA
- 115 MUDANÇAS CLIMÁTICAS

118 ÍNDICE GRI 4

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

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

MENSAGEM DO PRESIDENTE

G4-1

2016

O ano de 2016 foi marcado pelo empenho da Companhia do Metropolitano de São Paulo em manter o equilíbrio econômico financeiro da empresa e garantir a qualidade do serviço de transporte e a satisfação dos usuários.

Com a restrição orçamentária decorrente da crise econômica no país, a Companhia revisou processos da gestão visando a otimização no uso de recursos, redução de despesas, revisão de contratos e melhorias nos processos de contratação e licitação.

O Metrô terminou o ano, mantendo a marca de mais de um bilhão de passageiros transportados. A demanda média nos dias úteis foi de 3,7 milhões de passageiros, resultado 2,4% menor que em 2015, refletindo o forte impacto da crise na economia brasileira.

Na expansão da rede, demos continuidade à implantação de novas linhas e no desenvolvimento de estudos e prospecções para o planejamento, projeto, concepção e proposta de outros ramais. Também foram revistos e retomados os processos para a implantação de linhas/trechos, suspensos em 2015.

Com recursos no total de R\$ 2,13 bilhões, provenientes do Tesouro do Estado e de fontes de financiamento, avançamos no prolongamento do monotrilho da Linha 15-Prata e na expansão da Linha 5-Lilás, que deverá ganhar no segundo semestre de 2017, novas estações: as três primeiras serão as estações Alto da Boa Vista, Borba Gato e Brooklin e posteriormente, as estações: Eucaliptos, Moema, AACD-Servidor, Hospital São Paulo, Santa Cruz e Chácara Klabin. As obras de conclusão da Linha 4-Amarela e do monotrilho da Linha 17-Ouro, paralisadas em 2015, foram retomadas.

No planejamento do transporte metropolitano, a companhia concluiu diversas etapas para o início da Pesquisa Origem Destino, em 2017. Essa pesquisa, que abrange a realização de mais de 100 mil entrevistas, é o mais importante insumo para a definição da rede futura. Será realizado um levantamento das viagens diárias feitas dentro do limite da Região Metropolitana de São Paulo e em rodovias, aeroportos e terminais que dão acesso à região.

O Balanço Social, que avalia os impactos sociais, ambientais e operacionais da rede do Metrô sobre a metrópole paulistana, indicou que a existência do serviço representou uma economia da ordem de R\$13 bilhões para a sociedade, em 2016, principalmente com a redução dos tempos de viagem.

O ano também foi de conquistas. Fomos eleitos pelo segundo ano consecutivo, o melhor serviço de transporte público de São Paulo, de acordo com pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha. Sem dúvida, um resultado obtido com a dedicação e esforço da equipe de empregados do Metrô de São Paulo, sem os quais, esse reconhecimento não seria possível.

Assim, mostramos que nosso objetivo é continuar a trabalhar cada vez mais sintonizado aos anseios da população em relação à mobilidade urbana e aos rumos do cenário econômico brasileiro. Vamos dar continuidade às ações estratégicas para a expansão e operação e, fazer do Metrô uma empresa cada vez mais sustentável. ☒

PAULO MENEZES FIGUEIREDO
DIRETOR-PRESIDENTE



SOBRE O RELATÓRIO

GRI G4-2, G4-18, G4-19, G4-20, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

ABRANGÊNCIA

MATERIALIDADE

PÚBLICOS DE INTERESSE



O Relatório de Sustentabilidade do Metrô de São Paulo apresenta os resultados da expansão e operação da rede metroviária obtidos no ano de 2016, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo *Global Reporting Initiative- GRI*, versão 4, para o relato da gestão da sustentabilidade.

O relato nesta edição seguiu a estrutura de temas do relato da gestão do ano de 2015, por estar alinhada ao estágio atual do Planejamento Estratégico e às questões críticas priorizadas pela gestão para atender as demandas dos públicos de interesse.

— ABRANGÊNCIA

Os dados e as informações correspondem à gestão do Metrô de São Paulo no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016. Esses dados se referem à atuação da empresa no setor de transporte metropolitano como responsável pela expansão e operação de rede metroviária. Os dados de terceiros e fornecedores envolvidos nas atividades da empresa e nas obras de expansão não estão contemplados, assim como as informações da Linha 4-Amarela, que é operada pela empresa concessionária.

— MATERIALIDADE

Os temas relevantes e estratégicos para o relato da sustentabilidade definidos em 2015 foram mantidos para a análise dos resultados da gestão da empresa em relação às demandas de seus públicos de interesse.

Foram considerados:

- Diretrizes para o relato de sustentabilidade definidos pela *Global Reporting Initiative*, versão GRI4;
- Mapa Estratégico e Planejamento Estratégico (horizonte 2014/2020);
- Contexto de Sustentabilidade e manifestações de *stakeholders* (registradas nos diversos canais de comunicação da companhia e na mídia em geral).



PÚBLICOS DE INTERESSE

Foram identificados dez públicos que são impactados e têm influência na operação e expansão da rede metroviária. Foram também identificados os públicos que a empresa tem responsabilidade em atender suas demandas, os que têm proximidade ou interesse pelo negócio e os públicos que representam associações, grupos ou categorias associadas ao negócio. São eles:

INFLUÊNCIA

Governo (acionistas), organismos financiadores, cidadãos, usuários, empregados (ativos, afastados e aposentados), comunidade (desapropriados, comunidade do entorno, comerciantes, escolas, hospitais e família de empregados), Fornecedores, concessionários, outros operadores de transporte e imprensa.

RESPONSABILIDADE

Governo (acionistas), Conselho de Administração, Governo (órgãos reguladores), Organismos financiadores, Fornecedores e concessionários.

PROXIMIDADE

Setores: construtivo, de transportes, metroferroviário, publicitário, comunicação e marketing, imobiliário, comércio e serviços, tecnologia e órgãos públicos.

REPRESENTATIVIDADE

Sindicatos, associações, CoMET, Alamys, organizações civis, imprensa, organismos certificadores.



Estação Sumaré



COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO

GRI G4-2, G4-4, G4-8, G4-9, G4-10, G4-56

PERFIL

MISSÃO

VISÃO

VALORES

MAPA ESTRATÉGICO

PLANO DE NEGÓCIOS 2017



PERFIL

A Companhia do Metrô 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 31/12/2016, a participação da Fazenda do Estado era de 96,21%, da Prefeitura do Município de São Paulo, de 3,80 %, e dos demais acionistas (BNDES-PAR, outras sociedades, bancos, pessoas físicas), de 0,05%. O Capital Social Subscrito e Integralizado é de R\$ 33.592.881.233,63, dividido em ações ordinárias, de classe única, nominativas e sem valor nominal. Em 2016, não foi realizada nenhuma mudança acionária.

A empresa é responsável pela operação, expansão de rede metroriária e pelo planejamento de transporte metropolitano 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 9.254 empregados, registrados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. As atividades de serviços como limpeza, manutenção de jardins, vigilância, transporte de materiais, transporte de empregados a serviço, assim como as que compreendem serviços especializados nas áreas de projeto e construção, são realizadas por empresas contratadas.

MISSÃO

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.

VISÃO: VÁ DE METRÔ

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



— 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.



Em 2014, o Metrô de São Paulo definiu o Mapa Estratégico e o Plano de Ação para atender as estratégias de longo prazo para o horizonte 2014/2020.

QUADRO

MAPA ESTRATÉGICO

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

| | SOCIEDADE | | ECONÔMICO-FINANCEIRO | | |
|----------------------------------|---|--|---|--|--|
| RESULTADOS | 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. | | 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, assertivo 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. | |



PLANO DE NEGÓCIOS 2017

O Plano de Negócios 2017 e a estratégia de longo prazo foram elaborados com base no Orçamento de 2017 e no Planejamento Plurianual 2017-2025. Na definição de compromissos foi considerado o cenário atual de restrição orçamentária devido à situação econômica, política e social do país e do estado e os possíveis comprometimentos ao cumprimento do Plano.

Os compromissos e as ações estratégicas priorizadas serão apresentados no decorrer desse relato.



Monotrilho da Linha 15 - Prata



NEGÓCIO

GRI G4-DMA-EC

EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA

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

INOVAÇÃO BIM

EMPREENDIMENTOS EM EXPANSÃO – 2016

LINHAS EM PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA

**MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO –
REDE FUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO**

OPERAÇÃO DA REDE METROVIÁRIA

MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO – REDE EM OPERAÇÃO

REDE METROVIÁRIA – INDICADORES E RESULTADOS



EXPANSÃO DA REDE METROVIÁRIA

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

O Metrô de São Paulo elabora estudos e analisa alternativas de redes futuras do sistema, em horizontes de prazo superiores a uma década e os revisa sempre que houver novos dados fáticos que demandem a avaliação desses estudos.

Em 2016, esses estudos tiveram foco nas funções de prospecções de demanda e projeção da malha metroviária associando-lhes a avaliação econômico-financeira, visando concentrar esforços da produção de projetos básicos de arquitetura, engenharia civil e sistemas. Além disso, foram analisadas a gestão da sustentabilidade e a viabilidade ambiental de empreendimentos.

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

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|---|--|---|
| Integração do PITU com o Planejamento de Transportes da Região Metropolitana de São Paulo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidar o planejamento da rede intermodal de transporte metropolitano para orientar os investimentos do Governo do Estado de São Paulo a curto, médio e longo prazo. ▪ Definir cenários e as respectivas simulações de demanda para o Plano Plurianual 2016/2019. ▪ Finalizar e publicar a Pesquisa de Origem Destino 2017. | Recursos para realização da Pesquisa Origem Destino são provenientes do Governo do Estado de São Paulo e do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD. |



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 de nova versão do Plano Integrado de Transportes Urbanos – PITU, de responsabilidade da Secretaria Estadual dos Transportes Metropolitanos - STM, com o horizonte do ano 2040, envolve entre outras atividades, a realização da Pesquisa Origem e Destino.

Em 2017, uma nova edição da Pesquisa origem Destino será realizada pelo Metrô de São Paulo para trazer um retrato atualizado da mobilidade na Região Metropolitana de São Paulo - RMSP, insumo 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 e saúde irão nortear a definição final do plano de transportes.

Para garantir sua realização, o Metrô realizou e concluiu diversas etapas do planejamento da pesquisa e da contratação dos serviços, tais como:

- Definição do zoneamento da área da pesquisa em 517 zonas OD (unidade básica para a projeção dos dados levantados);
- Definição do plano amostral da pesquisa domiciliar, que abrange mais de 100 mil entrevistas.
- Contratação de fornecedores para o desenvolvimento de sistema de tratamento e hospedagem de dados, para o georeferenciamento e o teste piloto para o trabalho de campo.
- Contratação de empresas para: o levantamento de campo e tabulação dos resultados da Pesquisa da Linha de Contorno (na região metropolitana) e da Pesquisa Domiciliar; a comunicação e o controle da pesquisa, o levantamento de campo e a realização de estudos de inovações tecnológicas para futuras pesquisas de mesma natureza.



INOVAÇÃO BIM

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|------------------|--|--------------------|
| | Conduzir a utilização do BIM (Modelagem da Informação da Construção) no Metrô de São Paulo, nos processos relacionados à construção e gestão de ativos imobiliários. | Recursos próprios. |

O projeto InovaçãoBIM tem por objetivo a condução da utilização do processo BIM - *Building Information Modeling* (Modelagem da Informação da Construção) no desenvolvimento dos projetos funcional, básico, executivo, bem como nas etapas de implantação de obras, operação e manutenção das edificações metroviárias, além das atuações de suporte administrativo ao desenvolvimento destas atividades.

O projeto prevê a participação de várias áreas que serão fundamentais para adequar os processos de projeto e implantação dos empreendimentos do Metrô às mais avançadas metodologias adotadas no mercado mundial da construção.

EMPREENDIMENTOS EM EXPANSÃO – 2016

Os estudos, pesquisas e prospecções para o planejamento, concepção, proposta de novas linhas e projeto prosseguiram em 2016, com foco na expansão da rede. Foram revistos e retomados os processos para a implantação de linhas/trechos, suspensos em 2015.

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|-----------------------------|---|---|
| Empreendimentos de expansão | Implantar as obras de expansão (linhas 2, 4, 5, 15 e 17). | Recursos do Governo do Estado de São Paulo e de organismos financiadores. |



LINHA/TRECHO EM IMPLANTAÇÃO:

- Linha 4-Amarela, no trecho Luz-Vila Sônia (Fase II), Linha 5-Lilás, no trecho Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin; Linha 15-Prata, no trecho Oratório-Iguatemi ou no trecho Oratório-São Mateus e Linha 17-Ouro, no trecho Congonhas-Morumbi CPTM.

As obras previstas na Fase II da Linha 4-Amarela foram retomadas com a assinatura de novo contrato, em 12/07/2016, com o Consórcio TC Linha 4 – Amarela. A previsão é concluir a Estação Higienópolis-Mackenzie e a Estação Oscar Freire em 2017, a Estação São Paulo-Morumbi, em 2018), os Blocos A, B/m e F do Pátio Vila Sônia, em 2019, e a Estação Vila Sônia e prolongamento, em 2020. As obras de execução dos sanitários públicos nas estações Butantã, Pinheiros, Faria Lima e Paulista foram concluídas, restando a eliminação de pendências nas estações República e Luz.

As obras da expansão da Linha 5-Lilás tiveram continuidade, buscando atingir as metas de operação do primeiro trecho (Estação Alto da Boa Vista, Estação Borba Gato e Estação Brooklin), incluindo a operação parcial do Pátio Guido Caloi, e a inauguração do segundo trecho (Estação Eucaliptos, Estação Moema, Estação AACD/Servidor, Estação Hospital São Paulo, Estação Santa Cruz e Estação Chácara Klabin), incluindo a operação total do Pátio Guido Caloi, em 2017. Também tiveram continuidade as obras da Estação Campo Belo, cuja meta de operação é 2018.

LINHA/TRECHO COM PRIORIZAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO ALTERADA:

- Linha 2-Verde, trecho Vila Prudente-Dutra: apesar das atividades de expansão terem sido suspensas em setembro/2015, foi dada continuidade ao processo de desapropriação de 279 imóveis ajuizados anteriormente à paralisação, dos quais 62 foram demolidos. Os recursos para dar prosseguimento à implantação ainda não foram contemplados; Linha 6 – Laranja, trecho Brasilândia-São Joaquim: a concessionária Move São Paulo, responsável pela implantação, operação e manutenção da linha, suspendeu o início das obras em setembro de 2016 por dificuldades na contratação do financiamento de longo prazo. O consórcio negocia um prazo com o Governo de São Paulo.

LINHA/TRECHO COM PROJETO BÁSICO CONCLUÍDO OU CONTRATADO:

- Sistemas de alimentação elétrica, auxiliares e de telecomunicações da Linha 4-Amarela, trecho Vila Sônia-Taboão da Serra (Fase III); Novo túnel de ligação entre as estações Consolação (Linha 2-Verde) e Paulista (Linha 4-Amarela); Estação Iguatemi e da subestação primária, da Linha 15-Prata; Requalificação urbana com ciclovia da Linha 15-Prata, trecho Oratório – São Mateus e trecho São Mateus – Iguatemi; Centrais de Emergência, que fornecerão a energia elétrica necessária à movimentação de trens das linhas 15-Prata e 17-Ouro, em caso de blecaute; Sistema de Rádio Digital para comunicação móvel em trens, estações e demais



dependências da Linha 15-Prata; Sede Administrativa do Parque do Carmo e Centro de Educação Ambiental Tabor para a Secretaria Municipal do Verde, atendendo exigência da Licença Ambiental de Instalação da Linha 15-Prata.



Projeto da Estação Iguatemi da Linha 15-Prata



Projeto Requalificação urbana com ciclovia da Linha 15-Prata



PROJETO EXECUTIVO CONCLUÍDO OU CONTRATADO:

- Sistema de Ventilação Principal e Sistemas de Alimentação Elétrica e Auxiliares, incluindo Pátio Tamanduateí do trecho Sacomã-Vila Prudente da Linha 2-Verde; Continuidade à análise do projeto e homologação em laboratório da superestrutura da via permanente da linha 5-Lilás, do trecho Adolfo Pinheiro-Chácara Klabin.

ESTUDOS/ PROJETO DIRETRIZ OU PROJETO FUNCIONAL:

- Estudo preliminar de prolongamento mínimo, após a Estação Vila Prudente da Linha 2 - Verde, para manobra de trens; Estudo de viabilidade para integração das linhas 2-Verde e 18-Bronze na Estação Tamanduateí; Estudo de nova concepção civil e arquitetônica da Estação Anália Franco da linha 2-Verde, independente da integração com a Linha 6-Laranja; Estudo preliminar de alternativa de traçado e reposicionamento das estações da Linha 4-Amarela, trecho Vila Sônia/ Taboão da Serra (Fase 3); Estudo de concepção das estações Comendador Santana e M´Boi Mirim da Linha 5-Lilás, trecho Capão Redondo/Jardim Ângela; Estudo preliminar para integração das linhas 1-Azul e 6-Laranja na Estação São Joaquim.



LINHAS EM 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).

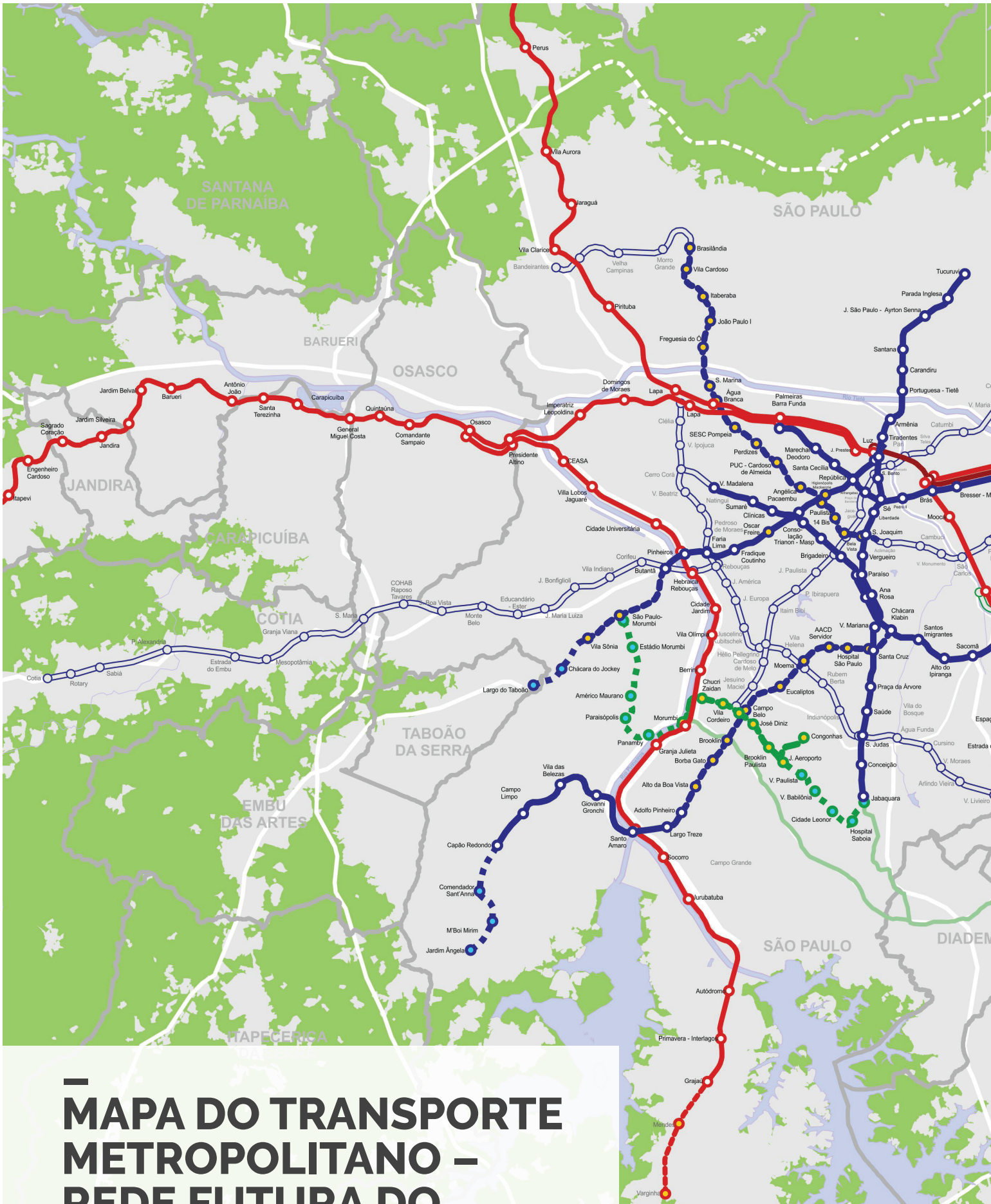
Nas Parcerias Público-Privadas firmadas pelo Governo do Estado de São Paulo, o Metrô elabora os estudos de traçado das linhas e fornece subsídios técnicos para o desenvolvimento dos processos licitatórios sob a responsabilidade da Secretaria dos Transportes Metropolitanos do Estado de São Paulo – STM.

O relacionamento do Metrô com os operadores concessionários de linhas da rede metroviária é realizado através da Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões de Serviços Públicos dos Sistemas de Transportes de Passageiros - CMCP, que monitora e fiscaliza a concessão das linhas. Instituída pelo Decreto nº 51.308/2006, a CMCP é vinculada à Secretaria dos Transportes Metropolitanos - do Estado de São Paulo.

Em outubro de 2016, o Governo de São Paulo lançou a licitação (Audiência Pública) para a concessão da Linha 5 - Lilás de Capão Redondo a Chácara Klabin e da Linha 17 - Ouro de Congonhas a Morumbi CPTM.

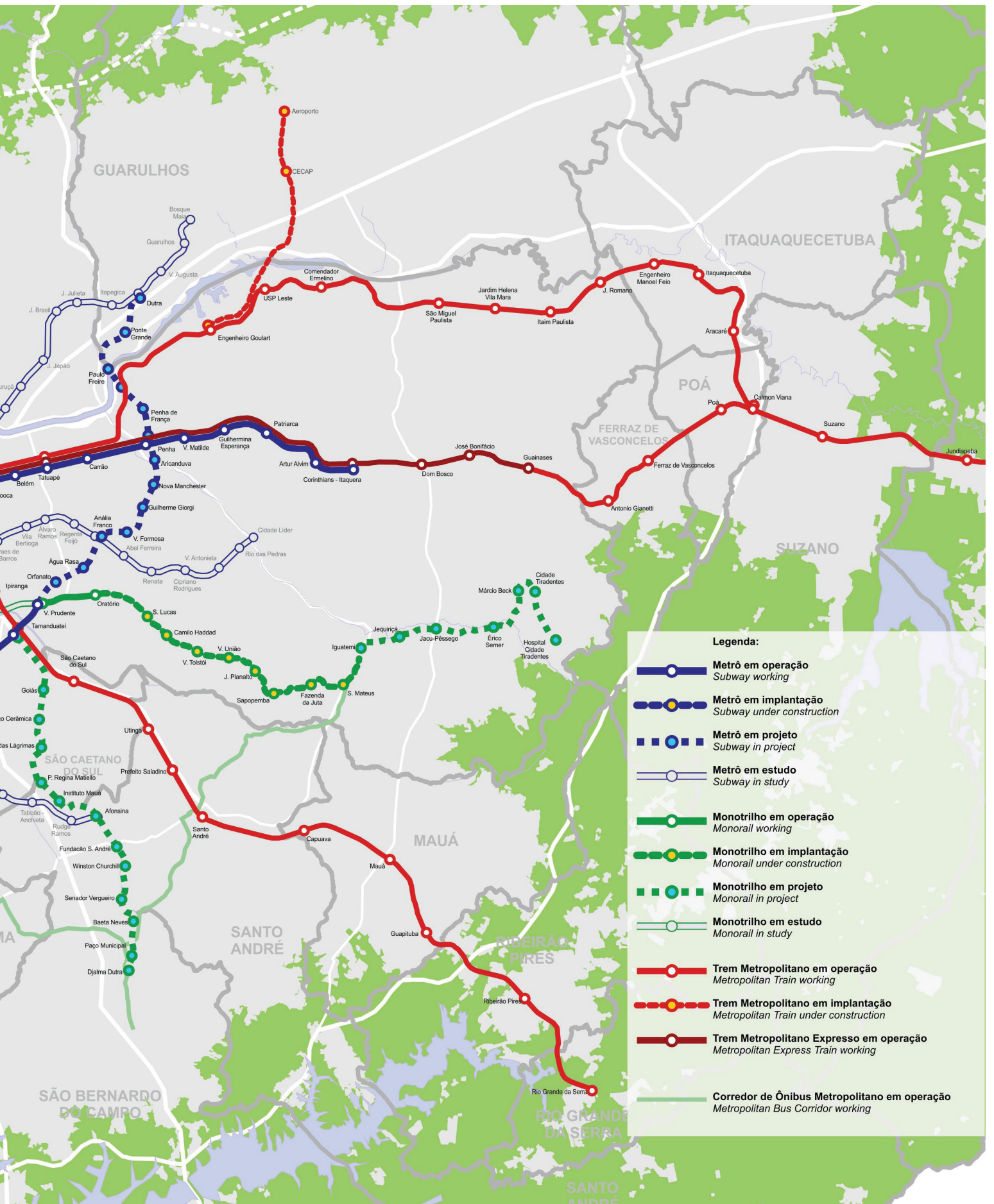
A concessionária Move São Paulo, responsável pela implantação, operação e manutenção da Linha 6 – Laranja, suspendeu o início das obras em setembro de 2016 por dificuldades na contratação do financiamento de longo prazo. Com entrega prevista para 2020, o consórcio negocia um prazo com o Governo de São Paulo, para que encontre alternativas para o reequilíbrio da parceira público privada.

Já a Linha 18 – Bronze, que ligará as estações Tamanduateí, em São Paulo, e Djalma Dutra, no centro de São Bernardo do Campo, não tem novo cronograma para início das obras do monotrilho. Ainda não se resolveu o impasse entre os Governos Estadual e Federal, em relação aos recursos para o financiamento das obras e desapropriações. O projeto será realizado pelo Consórcio “VemABC – Vidas em Movimento”, que vai construir e operar a linha.








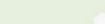






MAPA DO TRANSPORTE METROPOLITANO – REDE FUTURA DO METRÔ DE SÃO PAULO

GRI G4-8



Legenda:

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



OPERAÇÃO DA REDE METROVIÁRIA

GRI G4-2, G4-4, G4-PR1

O sistema de transporte metropolitano composto pelo metrô, trem metropolitano, ônibus municipal de São Paulo, ônibus intermunicipal e ônibus interestadual foi responsável pelo transporte de 6,5 bilhões de passageiros, em 2016. Desse total, o transporte sobre trilhos garantiu o transporte de 2,1 bilhões de passageiros, representando uma participação de 32% do total de viagens realizadas por transporte metropolitano.

A rede metroviária, operada pelo Metrô de São Paulo e ViaQuatro, com 77,4 km de extensão, 6 linhas e 68 estações, foi responsável por 20% das viagens na RMSP. Na rede, o Metrô de São Paulo é responsável pela operação e manutenção das Linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha, 5- Lilás e 15-Prata, que somam 68,5 km de extensão. A ViaQuatro, empresa concessionária privada, opera e mantém a Linha 4-Amarela, com 8,9 km.

Além da ligação com a Linha 4-Amarela, a operação das linhas do Metrô de São Paulo é integrada aos trens metropolitanos, operados pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, aos ônibus urbanos, gerenciados pela SPTrans e aos ônibus metropolitanos, gerenciados pela 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 também com estacionamentos de automóveis.



| PASSAGEIROS TRANSPORTADOS^{1,2} NO SISTEMA DE TRANSPORTE NA RMSP – 2015/2016 | PASSAGEIROS (MILHÕES) 2015 | PARTICIPAÇÃO (%) | PASSAGEIROS (MILHÕES) 2016 | PARTICIPAÇÃO (%) |
|---|---|-----------------------------|---|-----------------------------|
| TRANSPORTE SOBRE TRILHOS | 2.145,8 | 32,4 | 2.127,5 | 32,5 |
| Metrô de São Paulo³ | 1.117,6 | 16,9 | 1.107,3 | 16,9 |
| ViaQuatro⁴ | 198,4 | 3,0 | 200,5 | 3,1 |
| Trem metropolitano – CPTM | 829,7 | 12,5 | 819,7 | 12,5 |
| TRANSPORTE SOBRE PNEUS | 4.481,9 | 67,6 | 4.427,6 | 67,6 |
| Município de São Paulo | 2.894,9 | 43,6 | 2.915,3 | 44,5 |
| Subsistema estrutural (ônibus comum) | 1.666,0 | 25,1 | 1.671,2 | 25,5 |
| Subsistema local (bairro a bairro e lotação) | 1.228,9 | 18,5 | 1.244,1 | 19,0 |
| Ônibus intermunicipal - EMTU | 549,9 | 8,4 | 524,2 | 8,0 |
| Aeroporto e corredor (trólebus e diesel) | 85,2 | 1,4 | 86,1 | 1,3 |
| Empresas particulares | 464,7 | 7,0 | 438,2 | 6,7 |
| Ônibus - outros municípios | 1.037,1 | 15,6 | 988,1 | 15,1 |
| TOTAL DE TRANSPORTADOS | 6.627,7 | 100,0 | 6.555,1 | 100,0 |

¹ Inclui transferência e gratuitos. Não inclui ônibus escolar e fretamento.

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

³ Corresponde ao total de entradas na rede + transferências entre linhas nas estações Sé, Paraíso, Ana Rosa e Vila Prudente.

⁴ Dados informados pela CMCP - Comissão de Monitoramento das Concessões e Permissões.



Mapa do Transporte Metropolitano

Metropolitan Transport Network



Legenda Legend

| | | | |
|----|--|-----------|--|
| 1 | Linha 1 - Azul Line 1-Blue | METRÔ | Estações com elevador Station with elevator |
| 2 | Linha 2 - Verde Line 2-Green | METRÔ | Acesso livre Free access |
| 3 | Linha 3 - Vermelha Line 3-Red | METRÔ | Integração - tarifada Integration - Paid Interchange |
| 4 | Linha 4 - Amarela Line 4-Yellow | VIAQUATRO | Integração - gratuita Integration - Free Interchange |
| 5 | Linha 5 - Lilás Line 5-Lilac | METRÔ | Terminal Rodoviário Road Terminal |
| 7 | Linha 7 - Rubi Line 7-Ruby | CPTM | Bicicletário Bike Parking Terminal |
| 8 | Linha 8 - Diamante Line 8-Diamond | CPTM | Bicicletário com empréstimo de bicicleta Bike Parking & Rental Terminal |
| 9 | Linha 9 - Esmeralda Line 9-Emerald | CPTM | Estacionamento de Carro Integrado Integrated Car Parking |
| 10 | Linha 10 - Turquesa Line 10-turquoise | CPTM | Estacionamento de Carro Integrado/ Paraciclôs Integrated Car Parking/ Bike Attaching Post |
| 11 | Linha 11 - Coral - Expresso Leste Line 11-Coral - East Express | CPTM | |
| 12 | Linha 12 - Safira Line 12-Sapphire | CPTM | |
| 15 | Linha 15 - Prata Line 15-Silver | METRÔ | |
| 4 | Expresso Turístico Touristic Express | CPTM | |
| | Ponte ORCA - tarifada Orca Shuttle Service | EMTU | |
| | Corredor Metropolitano de Ônibus ABD ABD Metropolitan Bus Corridor | EMTU | |
| | Terminal Metropolitano de Ônibus Metropolitan Bus Terminal | | |

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.





EVOLUÇÃO DA DEMANDA DE PASSAGEIROS NO METRÔ DE SÃO PAULO

A demanda de usuários do Metrô de São Paulo se alterou, refletindo a crise na economia brasileira.

Em 2016, foi transportado 1,1 bilhão de passageiros, número que representa o total de entradas no sistema e as transferências que os usuários realizam entre linhas nas estações Sé, Paraíso, Ana Rosa e Vila Prudente.

Nos dias úteis, a demanda diária média foi de 3,7 milhões de passageiros transportados, 2,4% menor que em 2015. Nos finais de semana, essa média permaneceu estável em 2,0 milhões de passageiros aos sábados e 1,2 milhão aos domingos.

| PASSAGEIROS TRANSPORTADOS ¹ | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| TOTAL ANUAL (MILHÕES) | 1.110 | 1.118 | 1.107 |
| Média dos dias úteis (milhares) | 3.809 | 3.798 | 3.705 |
| Média dos sábados (milhares) | 2.080 | 2.088 | 2.088 |
| Média dos domingos (milhares) | 1.215 | 1.232 | 1.251 |

¹ Corresponde às entradas + transferências entre linhas nas estações Sé, Paraíso, Ana Rosa e Vila Prudente.

| ENTRADA DE PASSAGEIROS ² | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| TOTAL ANUAL (MILHÕES) | 896 | 899 | 888 |
| Média dos dias úteis (milhares) | 3.090 | 3.073 | 2.989 |
| Média dos sábados (milhares) | 1.641 | 1.645 | 1.642 |
| Média dos domingos (milhares) | 945 | 959 | 971 |

² Corresponde aos usuários que passaram pelas linhas de bloqueios.

A queda da demanda chegou a atingir mais de 3% em algumas linhas. A maior queda foi na Linha 5 – Lilás (3,3%), seguida pelas linhas 1-Azul e 3-Vermelha (3,0% e 2,8%) e Linha-Verde (1,7%). A única linha que apresentou crescimento da demanda foi a Linha 15-Prata, inaugurada em 2015. O aumento de 74,7% nos dias úteis, a partir de outubro de 2016, pode ser explicado pela ampliação do horário de operação que passou das 6h às 20h para 4h40 às 24h, período igual ao das outras linhas.



| DEMANDA MÉDIA – Dias úteis | 2014 | 2015 | 2016 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Linha 1-Azul (milhão) | 1.429 | 1.413 | 1.371 |
| Linha 2 – Verde (milhares) | 665 | 663 | 652 |
| Linha 3 – Vermelha (milhão) | 1.444 | 1.449 | 1.409 |
| Linha 5 – Lilás (milhares) | 272 | 269 | 260 |
| Linha 15 – Prata (milhares) | - | 8 | 14 |

QUALIDADE DO SERVIÇO

A oferta de transporte do Metrô de São Paulo é programada de acordo com a demanda horária de cada linha, as premissas de lotação estabelecidas e os recursos disponíveis. São adotadas ainda, 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.

| OFERTA DE TRANSPORTE 2016 TRENS E INTERVALO | LINHA 1 - AZUL | LINHA 2 - VERDE | LINHA 3 - VERMELHA | LINHA 5 - LILÁS | LINHA 15 - PRATA |
|--|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Programada (dias úteis) | | | | | |
| Número de trens (horário de pico) | 40 | 23 | 40 | 7 | 1 |
| Intervalo ¹ (horário de pico) | 125 | 138 | 113 | 269 | 454 |
| Intervalo ¹ (horário do vale) | 150 | 211 | 130 | 369 | 454 |
| Intervalo Máximo ¹ | 212 | 353 | 266 | 415 | 494 |
| Realizada (dias úteis) | | | | | |
| Intervalo real médio ¹ (pico manhã) | 133 | 148 | 134 | 278 | 439 |
| Intervalo real médio ¹ (pico tarde) | 131 | 155 | 128 | 277 | 439 |

¹ Intervalo entre os trens, em segundos.



A oferta de trens nos horários de pico, medida pelo índice de disponibilidade, atingiu mais de 99% nas linhas 1-Azul e na 2-Verde, e de mais de 98% na linha 3-Vermelha, em 2016, cumprindo a meta de 98% de disponibilidade. Na Linha 5-Lilás, o índice foi de 97,3%.

AUMENTO DA VELOCIDADE DOS TRENS DA LINHA 3 - VERMELHA NA CONDIÇÃO DE CHUVA

Em condições de chuva, nos trechos descobertos da Linha 3 - Vermelha, ocorre uma diminuição na capacidade de frenagem dos trens, levando à necessidade de redução da velocidade. A linha possui mais de 75% da sua extensão em trecho descoberto, fazendo com que, nos dias com chuva, a operação seja consideravelmente prejudicada.

Para permitir a operação dos trens na Linha 3 - Vermelha com maior velocidade nesta condição, foram desenvolvidas alterações na sinalização. Ao final do processo de instalação dessas modificações, realizado entre outubro de 2015 e fevereiro de 2016, foi possível aumentar a velocidade dos trens, permitindo, para a condição de chuva, o mesmo tempo de viagem e a mesma capacidade de transporte de passageiros obtida em condição de clima seco.

SEGURANÇA PÚBLICA

As ocorrências envolvendo a segurança pública na rede metroviária aumentaram, em 2016, refletindo os efeitos da crise econômica no sistema, sobretudo com a intensificação do comércio ambulante nas estações e trens.

| TIPO | 2015 | | 2016 | |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | REGISTRO DE OCORRÊNCIAS | INDICADOR ¹ | REGISTRO DE OCORRÊNCIAS | INDICADOR ¹ |
| Delitos na Rede | 773 | 0,86 | 868 | 0,98 |
| | OCORRÊNCIAS | EFETIVIDADE² | OCORRÊNCIAS | EFETIVIDADE² |
| Ocorrências com autorias conhecidas | 574 | 74% | 553 | 64% |
| Apreensão de mercadorias | 6.664 | | 12.172 | |
| | 2016/2015 = 83% | | | |

¹ N° de ocorrências por milhão de entradas no sistema.

² Efetividade - % de atuação do Corpo de Segurança no encaminhamento da ocorrência à Autoridade Policial.



Devido ao crescimento do comércio irregular nas estações e trens, as abordagens pelo Corpo de Segurança se intensificaram, aumentando 83% as apreensões de mercadorias, comparado ao ano de 2015.

Os delitos na rede (roubos e furtos) também aumentaram 11%, totalizando 868 ocorrências, representando 0,98 ocorrências por milhão de entradas de passageiros.

Além da priorização de estratégias pelas equipes de segurança para a coibição do comércio irregular e do apoio do Centro de Controle de Segurança no monitoramento da rede, as vítimas de furtos de autoria desconhecida puderam contar com maior facilidade para registrar a ocorrência, com o retorno da DELPOM – Delegacia do Metropolitano às dependências da estação Palmeiras-Barra Funda, 12 meses após a reforma no prédio onde estava instalada.

MODERNIZAÇÃO DE TRENS

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|-----------------------|--|---|
| Modernização de trens | Modernizar 98 trens das frotas A, C, e D da Linha 1-Azul e 3-Vermelha. Concluir a reforma e disponibilizar para testes os trens para a operação nas linhas 1,2,3. | Recursos do Governo do Estado de São Paulo. |

Dando continuidade ao processo de modernização dos 98 trens das frotas das Linhas 1 - Azul e 3 - Vermelha, foram entregues ao Metrô de São Paulo mais 8 trens modernizados, totalizando 82, sendo que destes, 74 trens foram liberados para a operação comercial. Também foram recebidos 19 dos 26 novos trens da frota P, adquirida para operar na Linha 5-Lilás.

Além dos ganhos na qualidade e no conforto da viagem dos usuários (ar condicionado, iluminação, nível de ruído), assim como na segurança do sistema (câmeras e equipamentos de combate a incêndio), a modernização trouxe ganhos em eficiência energética e impacto ambiental.

Desde o início da modernização até o final de 2016, o Metrô de São Paulo economizou aproximadamente 150,0 GW.h e deixou de emitir 16,5 mil tCO₂. Considerando apenas os 74 trens liberados para operação comercial, em 2016, a economia de energia elétrica foi de 7,5 GW.h no ano, o equivalente a emissão de 835 tCO₂.



| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|--|---|---|
| Modernização de sistema de sinalização e telecomunicação | <p>Modernização dos sistemas de Sinalização (<i>CBTC - Communication Based Train Control</i>) e Telecomunicações das Linhas 1-Azul, 2-Verde e 3-Vermelha.</p> <p>Dar continuidade aos testes para consolidar o sistema na Linha 2-Verde (em operação com versão intermediária) e aos projetos de instalação nas Linhas 1-Azul e 3-Vermelha.</p> | Recursos do Governo do Estado de São Paulo. |

No início de 2016, a Linha 2 - Verde passou a operar também nos dias úteis utilizando o novo sistema de comunicação, o *Communication Based Train Control. CBTC*. Após um período de desenvolvimento do projeto, preparação e testes do sistema integrado foi consolidada uma versão capaz de atender as necessidades de segurança e de condições operacionais exigidas. A tecnologia deste novo sistema possibilita a movimentação e controle dos trens utilizando-se de uma rede de comunicação de maneira contínua, rápida e bidirecional ao longo de toda linha permitindo a localização precisa dos trens, o controle de aceleração e frenagem e o alinhamento de rotas.

Esses ganhos se devem principalmente a um controle mais preciso dos trens e à regulação adequada do tempo de viagem à velocidade comercial, proporcionado pelo sistema CBTC.



REDE METROVIÁRIA – INDICADORES E RESULTADOS

GRI G4-EC1, G4-PR1

| REDE METROVIÁRIA | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-------------|-------------|----------------|
| TOTAL REDE (METRÔ DE SÃO PAULO E VIAQUATRO) | | | |
| km de extensão | 75,1 | 77,4 | 77,4 |
| nº de estações | 66 | 68 | 68 |
| nº de linhas | 5 | 6 | 6 |
| REDE METROVIÁRIA EM OPERAÇÃO (METRÔ DE SÃO PAULO) | | | |
| km de extensão | 66,2 | 68,5 | 68,5 |
| nº de estações | 59 | 61 | 61 |
| nº de linhas | 4 | 5 | 5 |
| PASSAGEIROS TRANSPORTADOS | | | |
| Entradas - média dia útil (milhão) | 3,09 | 3,07 | 2,9 |
| Passageiros transportados - média dia útil (Entradas + transferências) (milhão) | 3,8 | 3,8 | 3,7 |
| Passageiros transportados total ano (bilhão) | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| INDICADORES AMBIENTAIS | 2014 | 2015 | 2016 |
| EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA – GEE | | | |
| Total de emissões (mil tCO ₂ e) | 85 | 79 | 51 |
| Emissões diretas totais de GEE (t.eq.CO ₂) ¹ | 1.699 | 1.462 | 1.874 |
| Emissões por p.km (gCO ₂ e) | 8 | 8 | 5 |
| ENERGIA - CONSUMO TOTAL ANO (GWH) | 589 | 598 | 568 |
| Energia - consumo tração dos trens, com perdas (MWh) | 413.796 | 417.023 | 399.564 |
| ÁGUA - CONSUMO TOTAL ANO (EM MIL M³) | 963 | 687 | 587 |
| RESÍDUOS PERIGOSOS - TOTAL ANO (EM MIL T) | 148 | 178 | 170 |

¹ Dados revisados e alterados em função de novos dados da CETESB.



| INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS | 2014 | 2015 | 2016¹ |
|--|-------------|-------------|-------------------------|
| INVESTIMENTOS NA REDE EM OPERAÇÃO E EXPANSÃO (BILHÃO) | R\$ 3,89 | R\$ 3,15 | R\$2,3 |
| RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (BILHÃO) | R\$ 2,24 | R\$ 2,20 | R\$2,55 |
| RECEITA NÃO TARIFÁRIA (MILHÃO) | R\$ 181,45 | R\$ 186,40 | R\$ 188,7 |
| LUCRO (PREJUÍZO) LÍQUIDO (MILHÃO) | R\$ 86,80 | (R\$ 93,30) | (R\$231,17) |
| PATRIMÔNIO LÍQUIDO (BILHÃO) | R\$ 24,10 | R\$ 26,68 | R\$28,36 |
| VALOR ADICIONADO TOTAL (BILHÃO) | R\$ 1,33 | R\$ 1,48 | R\$ 1,7 |
| Empregados | R\$ 1,28 | R\$ 1,39 | R\$ 1,60 |
| Remuneração de capitais de terceiros | R\$ 4.391 | R\$ 4.987 | R\$ 4.130 |
| Impostos, taxas, contribuições | (R\$ 36,20) | R\$ 178 | R\$ 205 |
| BENEFÍCIO SOCIAL - REDE EM OPERAÇÃO (BILHÕES) | R\$ 9,28 | R\$ 11,36 | R\$ 12,86 |
| Redução do tempo de viagens (bilhão) | R\$ 5,82 | R\$ 7,40 | R\$ 8,60 |
| Redução do custo operacional (ônibus, auto, moto) (milhão) | R\$ 1,95 | R\$ 2,10 | R\$ 2,27 |
| Redução de consumo de combustível (milhão) | R\$ 1,05 | R\$ 1,20 | R\$ 1,40 |
| Redução de acidentes (milhão) | R\$ 275 | R\$ 296 | R\$ 323 |
| Redução de emissão de poluentes (milhão) | R\$ 118 | R\$ 220 | R\$ 215 |
| Redução do custo de manutenção e operação de vias (milhão) | R\$ 59 | R\$ 58 | R\$ 62 |

¹ O Relatório de Administração do Metrô de São Paulo 2016 foi republicado em julho/2017 e os dados econômico-financeiros foram ajustados.



| INDICADORES SOCIAIS CORPORATIVOS ¹ | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-------------|-------------|--------------|
| Nº TOTAL DE EMPREGADOS | 9.612 | 9.436 | 9.254 |
| Nº DE EMPREGADOS DA OPERAÇÃO | 4.624 | 4.511 | 4.446 |
| Nº DE EMPREGADOS DA MANUTENÇÃO | 2.879 | 2.806 | 2.822 |
| Nº DE EMPREGADOS DA ADMINISTRAÇÃO | 1.322 | 1.345 | 1.228 |
| Nº DE EMPREGADOS DA EXPANSÃO | 787 | 774 | 758 |
| Nº DE ADMISSÕES ² | 404 | 95 | 416 |
| Nº DE DEMISSÕES ³ | - | 199 | 240 |
| Nº DE ESTAGIÁRIOS | 101 | 198 | 109 |
| Nº APRENDIZES ⁴ | - | 75 | 330 |
| TEMPO MÉDIO DE EMPRESA | - | 17,6 | 18,4 |
| Nº DE EMPREGADOS ACIMA DE 45 ANOS | 5.360 | 5.705 | 5.775 |
| Nº DE MULHERES | 1.918 | 1.882 | 1.837 |
| % DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES | 18% | 16% | 15% |
| Nº DE NEGROS ⁵ | 2.430 | 2.399 | 2351 |
| % DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS | 9% | 13% | 14% |
| Nº DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA OU NECESSIDADES ESPECIAIS | 273 | 279 | 270 |
| Nº DE EMPREGADOS COM PÓS-GRADUAÇÃO | 488 | 489 | 476 |
| Nº DE EMPREGADOS COM ATÉ CINCO ANOS DE EMPRESA | 2.853 | 2.278 | 1.712 |

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 Em 2015, 75 Aprendiz Senai + 16 *ad nutum* + 4 reintegração. Em 2016: 330 Aprendiz + 86 cargos variados.

³ As demissões contemplam o início do processo do Plano de Demissão Voluntária – PDV, que deverá ocorrer ao longo de dois anos.

⁴ Em 2016, os aprendizes, que são contratados por prazo determinado, foram separados do nº total de empregados.

⁵ Considerados empregados que se declaram pretos e pardos.



Estação Brooklin



ECONÔMICO- FINANCEIRO

GRI G4-DMA-EC, G4-2

POLÍTICA TARIFÁRIA

RECURSOS

OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS

RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO

RECURSOS FINANCEIROS 2015/2016

NEGÓCIOS DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL

BALANÇO SOCIAL



POLÍTICA TARIFÁRIA

As tarifas do transporte público metropolitano (metrô, trem e ônibus intermunicipal) são estabelecidas pelo Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria dos Transportes Metropolitanos. São considerados critérios socioeconômicos, o padrão de serviço a ser prestado, priorizando qualidade e segurança, bem como o equilíbrio econômico-financeiro da operação comercial. Essa definição é resultado do consenso entre os agentes públicos envolvidos, incluindo a Prefeitura de São Paulo, responsável pelo serviço de transporte por ônibus municipal.

São definidas tarifas com redução de preço por viagem em várias modalidades de bilhetes, tarifas integradas com outros modais, integrações gratuitas e gratuidades, com o objetivo de proporcionar condições de acesso e mobilidade urbana à população.

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

TARIFA E BILHETES

Em janeiro de 2016, o valor da tarifa unitária do metrô, trem e ônibus municipais foi reajustado em 8,57% e passou de R\$ 3,50 para R\$ 3,80. O valor da integração entre metrô/trem e ônibus subiu, de R\$ 5,45 para R\$ 5,92.

A receita pela utilização do sistema metroviário alcançou em 2016 o montante de R\$ 1.835 milhões, enquanto a arrecadação efetiva totalizou R\$ 1.605 milhões, valor 12,6% menor. Esse resultado se deveu à diferença entre o que é arrecadado com a tarifa pública do sistema metroferroviário e a quota-parte financeira recebida, de acordo com as regras de rateio do Convênio de Integração vigente entre a Companhia do Metrô, a Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, a empresa concessionária ViaQuatro e a São Paulo Transportes - SPTrans.

O Bilhete Único foi utilizado em 59,3% do total de entradas na rede do Metrô de São Paulo, sendo 20,5% em viagens exclusivas de metrô, 24,9% em viagens integradas metrô-ônibus e 13,9% em viagens de gratuidades. A média de utilização do BU caiu 4,3% nos dias úteis, atingindo a média de 1.774 mil utilizações. Em 2017, o Metrô de São Paulo está estudando medidas para promover a modalidade de venda própria de créditos do Bilhete.



A implantação do Bilhete Único Estudante Gratuito, a partir de março de 2015, contribuiu para o aumento das entradas com bilhete único no sistema. A utilização subiu de 322 mil para 415 mil, em 2016.

O Bilhete Ônibus Metropolitano - BOM foi utilizado em 149 mil entradas nos dias úteis, representando 5% do total de entradas da rede sendo: 2% em viagens exclusivas de metrô, 2,1% em viagens integradas metrô-ônibus e 0,9% em viagens de gratuidade (idosos).

RECURSOS

A estrutura e os serviços prestados pelo Metrô de São Paulo são mantidos com recursos resultantes do pagamento da tarifa pelos usuários para utilização do serviço de transporte metroviário, somados aos reembolsos do Governo do Estado de São Paulo em razão das gratuidades por ele concedidas e aos valores das receitas não tarifárias.

Estas receitas que não se originam do pagamento da tarifa são compostas pelos negócios de exploração e comercialização de espaços para fins de comércio e serviços publicitários, exploração de espaços para fins de comércio e serviços nas estações e terminais urbanos, comercialização e gerenciamento de terrenos da companhia e de empreendimentos associados, tais como shoppings centers.

Além do ressarcimento das gratuidades, o Governo repassa recursos ao Metrô de São Paulo em cumprimento ao acordo celebrado em 30/10/2015, visando à recomposição da receita tarifária devido a diferença existente entre a remuneração tarifária estabelecida à concessionária da Linha 4 - Amarela e a tarifa pública arrecadada pelo uso do sistema metroferroviário.

Nesse processo, a empresa concessionária da Linha 4 - Amarela tem prioridade de saque dos valores arrecadados para efeito de remuneração contratual estabelecida no contrato de concessão firmado entre o Governo do Estado de São Paulo (poder concedente) e a ViaQuatro (concessionário).



— OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS

Em 2016, foi elaborado um plano de redução de custos e revisão de processos da gestão visando o aumento da eficiência e eficácia no uso de recursos, redução de despesas e melhorias nos processos de contratação e licitação (especificações contratuais e fiscalização).

As ações priorizadas e os resultados obtidos foram os seguintes:

- Revisão de processos de gestão trazendo uma economia de R\$ 9,2 milhões nos processos associados à: frota de veículos (R\$ 4,8 milhões), sistema de vigilância (R\$ 2,7 milhões), postos de manutenção de infraestrutura (R\$ 540 mil), locação de espaços (R\$ 668 mil) e renegociações de contratos (R\$ 480 mil).
- Treinamento de 80% dos empregados administrativos e operacionais da área de recursos e infraestrutura para revisão dos processos de contratação e licitação.
- Revisão das premissas para a elaboração de licitações, compreendendo a utilização mais intensiva de recursos tecnológicos.
- Intensificação de inspeções e conscientização de pessoal sobre a importância de questões legais, trabalhistas e ambientais na área de segurança e saúde ocupacional nos locais de trabalho das empresas contratadas para evitar passivos para a Companhia.

— RESULTADO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A receita total líquida do Metrô de São Paulo cobriu 103,6% do gasto total para cobrir os custos decorrentes dos serviços prestados e despesas operacionais, além dos gastos com o gerenciamento das obras de expansão do sistema.

O conjunto das demonstrações contábeis pode ser acessado no [**Relatório da Administração 2016 do Metrô de São Paulo**](#).



TAXA DE COBERTURA 2014, 2015, 2016

| | 2014 | 2015¹ | 2016 |
|--|-----------------|-------------------------|----------------|
| RECEITA TOTAL | 2.103,23 | 2.357,0 | 2.519,1 |
| Receita tarifária + não tarifária | 1.742,67 | 1.798,5 | 1.852,8 |
| Gratuidade - reembolso do Gesp | 283,51 | 264,4 | 598,3 |
| Outras receitas não operacionais | 77,05 | 294,1 | 68,0 |
| GASTO TOTAL | 1.985,35 | 2.376,7 | 2.432,2 |
| Pessoal | 1.464,17 | 1.730,9 | 1.841,7 |
| Material | 57,09 | 55,6 | 51,4 |
| Gasto geral | 464,10 | 590,2 | 539,1 |
| RECEITAS/GASTOS | 105,9% | 99,2% | 103,6% |

Fonte: Relatório da Administração 2016.

¹ Dados revisados e alterados em razão de reavaliação de critério.



RECURSOS FINANCEIROS

2015/2016

Em 2016, o Metrô de São Paulo investiu R\$2.349,5 milhões na rede atual e na expansão, sendo R\$1.823,3 provenientes de recursos do Governo do Estado de São Paulo. Desse total repassado pelo governo, R\$ 1.381,5 milhão foi proveniente de fontes de financiamento, R\$ R\$441,8 milhões do Tesouro do Estado por meio de aumento de capital e R\$ 562,2 milhões de outras fontes. A Prefeitura do Município de São Paulo não integralizou recursos. No final do exercício, apresentou saldo em caixa vinculado aos financiamentos captados em 2016, no valor de R\$ 99,8 milhões.

O Governo do Estado de São Paulo repassou, também, R\$ 598,3 milhões a título de ressarcimento de gratuidades e subsídios aos estudantes e R\$ 135,9 milhões referentes ao apoio à Parceria Público Privada da Linha 4-Amarela, que somados ao montante para investimentos, totalizam R\$ 3.083,7 milhões.

Para o exercício de 2017, foi aprovada a Lei nº 16.347 de 29 de dezembro de 2016, que libera R\$ 2.899.099 para investimentos, R\$159.700 em apoio à PPP da Linha 4 – Amarela e R\$ 604.976 a título de ressarcimento de gratuidades, conforme publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 30 de dezembro de 2016.

DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

A Companhia do Metrô de São Paulo é uma sociedade por ações e parte integrante da administração indireta do Estado de São Paulo, regendo-se por Estatuto Social, pela Lei Federal nº 6.404/1976 e demais disposições legais aplicáveis.

De acordo com o Estatuto social da empresa, as ações ordinárias têm direito ao dividendo mínimo obrigatório, correspondente a 25% do lucro líquido do exercício, obtido depois das deduções determinadas em lei e que pode ser pago sob a forma de juros sobre capital próprio.

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016, a Companhia apresentou prejuízo em suas demonstrações contábeis, portanto não houve distribuição de dividendos e/ou juros sobre capital próprio.



QUADRO COMPARATIVO DOS RECURSOS FINANCEIROS 2015/2016 (EM R\$ MILHÕES) GRI G4-EC4

| | 2015 | 2016 | VARIAÇÃO |
|---|----------------|----------------|----------------|
| 1. INVESTIMENTOS – (REDE ATUAL E EXPANSÃO) | 3.153,1 | 2.349,5 | -25,5% |
| REDE ATUAL | 264,1 | 215,0 | -18,6% |
| Recapitação e modernização | 206,6 | 167,9 | - |
| ▪ Linha 1-Azul - Tucuruvi-Jabaquara | 110,1 | 93,7 | - |
| ▪ Linha 2-Verde - Vila Madalena-Vila Prudente | 18,1 | 9,2 | - |
| ▪ Linha 3-Vermelha - Barra Funda-Itaquera | 77,1 | 64,3 | - |
| ▪ Linha 5-Lilás - Capão Redondo-Adolfo Pinheiro | 1,3 | 0,7 | - |
| OPERAÇÃO DAS LINHAS | 56,4 | 45,4 | - |
| ELABORAÇÃO DE PROJETOS PARA EXPANSÃO | 1,1 | 1,7 | - |
| EXPANSÃO DA REDE | 2.889,0 | 2.134,5 | -26,1% |
| ▪ Linha 2-Verde – Vila Prudente-Dutra | 113,7 | 5,5 | - |
| ▪ Linha 4-Amarela – Vila Sônia-Luz (Fase II) | 84,4 | 147,2 | - |
| ▪ Linha 4-Amarela – Vila Sônia-Taboão da Serra (Fase III) | 3,6 | - | - |
| ▪ Linha 5-Lilás – Largo Treze-Chácara Klabin | 1.487,2 | 1.225,9 | - |
| ▪ Linha 5-Lilás – Capão Redondo-Jardim Ângela | 1,9 | - | - |
| ▪ Linha 15-Prata – Ipiranga-Cidade Tiradentes | 426,6 | 518,6 | - |
| ▪ Linha 17-Ouro – São Judas-Congonhas-Jabaquara-Morumbi | 272,1 | 137,5 | - |
| INVESTIMENTOS VINCULADOS A REALIZAR | 499,5 | 99,8 | - |
| 2. RESSARCIMENTO DE GRATUIDADES E SUBSÍDIOS AOS ESTUDANTES | 264,4 | 598,3 | -126,3% |
| 3. APOIO À PPP DA LINHA 4- AMARELA | 0,0 | 135,9 | |
| 4. TOTAL DE USOS = (1+2+3) | 3.417,5 | 3.083,7 | -9,8% |
| 5. GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO | 2.994,7 | 2.557,5 | -14,6% |
| 6. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO | 74,9 | - | |
| 7. OUTROS | 347,9 | 526,2 | 51,3% |
| 8. TOTAL DE FONTES = (5+6+7) | 3.417,5 | 3.083,7 | -9,8% |

Fonte: Relatório da Administração 2016.



DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS DO EXERCÍCIO – 2015 E 2016 (EM MILHARES DE REAIS)

| | 2015 | 2016¹ (AJUSTADO) |
|---|------------------|--|
| RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA | 2.203.393 | 2.559.998 |
| (-) Custo dos serviços prestados | (1.943.808) | (2.133.499) |
| (=) LUCRO BRUTO | 259.585 | 426.499 |
| (+/-) DESPESAS / RECEITAS OPERACIONAIS | | |
| Gerais e Administrativas | (599.616) | (753.675) |
| Outras receitas (despesas) operacionais | 191.027 | 52.012 |
| TOTAL | (408.589) | (701.663) |
| (=) RESULTADO OPERACIONAL ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO | (149.004) | (275.164) |
| Despesas Financeiras | (2.454) | (6.437) |
| Receitas Financeiras | 76.069 | 71.878 |
| (=) Resultado Financeiro Líquido | 73.615 | 65.441 |
| (=) RESULTADO OPERACIONAL ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | (75.389) | (209.723) |
| (-) Imposto de Renda e Contribuição Social | (17.956) | (3.456) |
| (=) LUCRO LÍQUIDO (PREJUÍZO) DO EXERCÍCIO | (93.345) | (231.179) |

¹ O Relatório de Administração do Metrô de São Paulo 2016 foi republicado em julho/2017. Os dados econômicos-financeiros de 2016 foram ajustados devido a alterações na política contábil.



DEMONSTRAÇÕES DOS VALORES ADICIONADOS BALANÇOS PATRIMONIAIS – ATIVO (EM MILHARES DE REAIS)

GRI G4-EC1, G4-EC3

| | 2015 | 2016 (AJUSTADO) |
|---|--------------------|--------------------|
| 1 - RECEITAS | | |
| 1.1 - Vendas de mercadorias, produtos e serviços | 2.250.177 | 2.633.117 |
| 1.2 - Provisão e Reversão Estimada p/ Crédito de Liquid. Duvidosa - PECLD | 300.636 | (32.342) |
| 1.3 - Outras receitas e despesas | (1.770) | (363) |
| | 2.549.043 | 2.600.412 |
| 2 - INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS | | |
| 2.1 - Materiais consumidos | (55.687) | (50.717) |
| 2.2 - Outros custos de produtos e serviços vendidos | (50.387) | (40.206) |
| 2.3 - Energia, serviços de terceiros e outras despesas operacionais | (922.499) | (600.679) |
| 2.4 - Perda na realização de ativos | (4.482) | (4.632) |
| | (1.033.055) | (696.234) |
| 3 - VALOR ADICIONADO BRUTO | 1.515.988 | 1.904.178 |
| 4 - DEPRECIAÇÃO | | |
| 4.1 - Depreciação, amortização e exaustão | (281.110) | (287.073) |
| (=) - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO | 1.234.878 | 1.617.105 |
| 5 - VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA | | |
| 5.1 - Juros, lucros, e dividendos sobre ações | 165.465 | 1.715 |
| 5.2 - Receitas financeiras | 77.776 | 69.834 |
| | 243.241 | 71.549 |
| 6 - VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR | 1.478.119 | 1.688.654 |



| | 2015 | 2016 (AJUSTADO) |
|--|------------------|----------------------------|
| 7 - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO | | |
| 7.1 - EMPREGADOS | | |
| 7.1.1 - Salários e encargos | 1.297.783 | 1.611.439 |
| 7.1.2 - Comissões sobre vendas | 795 | 856 |
| 7.1.3 - Honorários da diretoria e conselhos | 1.779 | 2.044 |
| 7.1.4 - Participação dos empregados nos resultados | 51.510 | 61.203 |
| 7.1.5 - Planos de aposentadoria e pensão | 36.074 | 43.052 |
| | 1.387.941 | 1.718.594 |
| 7.2 - IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES | | |
| 7.2.1 - Federal, Municipal e Estadual | 178.536 | 179.108 |
| 7.2.2 - Reversão de Provisões | - | - |
| | 178.536 | 179.108 |
| 7.3 - REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS DE TERCEIROS | | |
| 7.3.1 - Juros e variações monetárias passivas | 1.951 | 898 |
| 7.3.2 - Aluguéis | 3.036 | 3.233 |
| | 4.987 | 4.131 |
| 7.4 - LUCRO OU PREJUÍZO DO EXERCÍCIO | (93.345) | (213.179) |
| TOTAL DO VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO | 1.478.119 | 1.688.654 |



BALANÇOS PATRIMONIAIS – ATIVO

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016 (EM MILHARES DE REAIS)

| ATIVO | 2015 | 2016 (AJUSTADO) |
|---|-------------------|----------------------------|
| CIRCULANTE | | |
| Caixa e equivalentes de caixa | 679.527 | 373.901 |
| Contas a receber | 185.825 | 233.103 |
| Estoques | 1.614 | 1.078 |
| Impostos a recuperar | 18.954 | 44.352 |
| Adiantamentos e outros | 24.663 | 27.862 |
| Despesas pagas antecipadamente e outras | 4.836 | 3.340 |
| | 915.419 | 683.636 |
| NÃO CIRCULANTE | | |
| Depósitos judiciais e administrativos | 320.426 | 383.132 |
| Investimentos | 73.989 | 98.911 |
| Imobilizado | 27.847.748 | 29.991.511 |
| Intangível | 49.237 | 81.535 |
| Diferido | 37.801 | 30.378 |
| | 28.329.201 | 30.585.467 |
| TOTAL DO ATIVO | 29.244.620 | 31.269.103 |



BALANÇOS PATRIMONIAIS – PASSIVO

Em 31 de dezembro de 2015 e 2016 (EM MILHARES DE REAIS)

| PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO | 2015 | 2016 (AJUSTADO) |
|--|--------------------|----------------------------|
| CIRCULANTE | | |
| Fornecedores | 817.794 | 827.026 |
| Salários e Provisão de férias | 151.118 | 207.167 |
| Tributos e contribuições sociais | 193.553 | 240.531 |
| Convênios, contratos e outros | 417.997 | 516.835 |
| | 1.580.462 | 1.791.559 |
| NÃO CIRCULANTE | | |
| Provisão para contingências | 520.246 | 571.344 |
| Tributos e contribuições sociais em litígio | 2.871 | - |
| Plano de benefícios | 57.793 | 127.087 |
| Impostos diferidos | 9.064 | 17.537 |
| Convênios, contratos e outros | 390.238 | 490.443 |
| Receitas diferidas | 2.250 | 1.607 |
| | 982.462 | 1.208.018 |
| PATRIMÔNIO LÍQUIDO | | |
| Capital social | 31.769.613 | 33.592.881 |
| Ajuste de avaliação patrimonial | 27.218 | 4.960 |
| Prejuízos acumulados | (5.115.135) | (5.328.315) |
| | 26.681.696 | 28.269.526 |
| TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO | 29.244.620 | 31.269.103 |



NEGÓCIOS DE EXPLORAÇÃO COMERCIAL

A Companhia tem criado oportunidades de negócios baseando-se em modelos adotados em outros metrô no mundo para a obtenção de receitas não tarifárias por meio da comercialização de espaços, de empreendimentos associados, publicidade e serviços.

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|------------------------------------|--|-------------------|
| Aumento de receitas não tarifárias | <p>Aumentar as receitas não tarifárias oriundas da exploração de publicidade por meio da concessão à iniciativa privada;</p> <p>Aprimorar a utilização dos espaços destinados à atividade comercial nas estações e áreas remanescentes de propriedade do Metrô, incluindo o espaço aéreo correspondente e a exploração de serviços relacionados à inovação tecnológica;</p> <p>Estruturar a exploração comercial nos projetos de expansão das linhas de Metrô;</p> <p>Meta: Adotar medidas para que as receitas correspondam entre 10% e 12% das receitas tarifárias.</p> | Recursos próprios |

Em 2016, a receita não tarifária gerada com a realização de negócios de exploração comercial representou 10% do total obtido com receitas tarifárias, mesmo patamar atingido no ano de 2015. Com a exploração comercial dos segmentos imobiliário, publicidade, varejo, telefonia e de áreas incorporadas ao patrimônio decorrentes da expansão foi alcançado o montante de R\$ 188,7 milhões, um crescimento de 1,2% em relação ao ano anterior.

O segmento imobiliário representou 49% desse total, gerando R\$ 92,9 milhões em receita para a Companhia com os shoppings centers Metrô Tatuapé, Boulevard Tatuapé, Santa Cruz, Itaquera, Tucuruvi, centros comerciais Marechal Deodoro, Vila Madalena e Vila Mariana, além dos terminais rodoviários Tietê e Jabaquara e de imóveis.



As receitas obtidas com os segmentos de publicidade (exploração de mídia, TV Minuto, fotos & filmagem etc.) e varejo (ações promocionais, lojas e espaços) representaram 17% e 19% do total, e telefonia e áreas incorporadas (Bilhete Único, incorporação de patrimônio e cabeamento de telefonia móvel), 9% e 6% respectivamente.

BALANÇO SOCIAL

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

O Balanço Social representa os impactos da rede operada pelo Metrô de São Paulo sobre a qualidade de vida da metrópole paulistana, considerando suas características operacionais e ambientais.

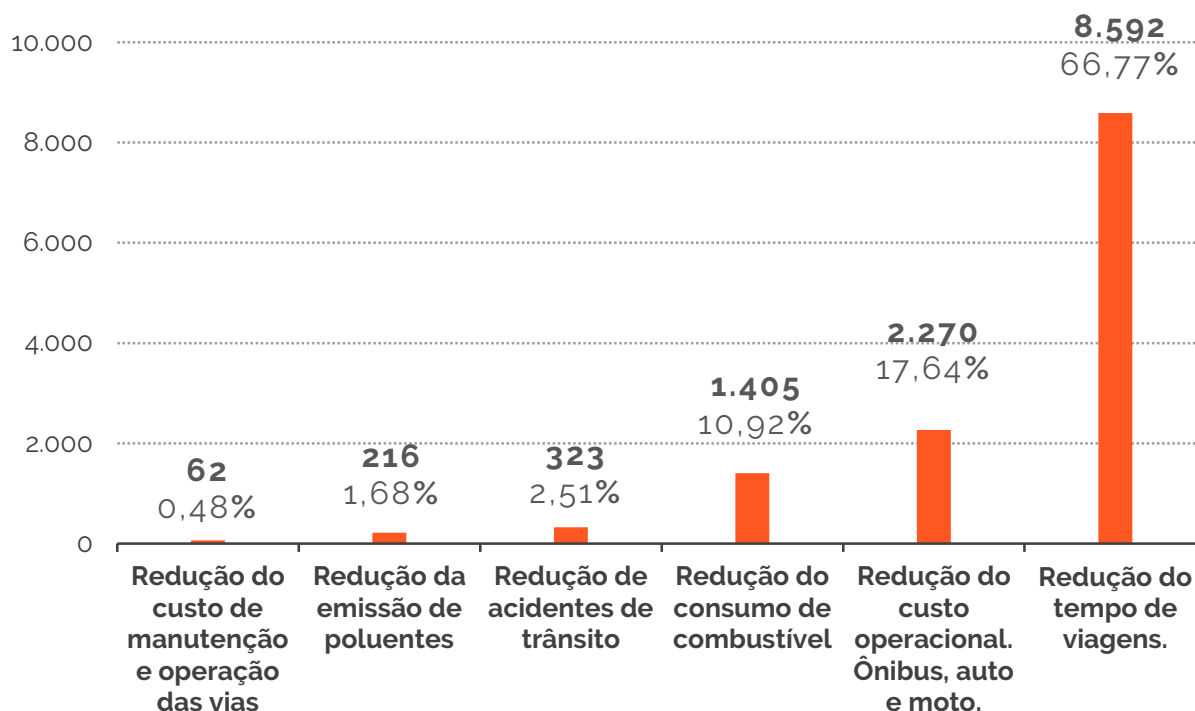
Os resultados dessa análise indicaram que a rede em operação proporcionou uma economia de R\$12,9 bilhões para a Região Metropolitana de São Paulo, em 2016. A redução do tempo de viagem continuou sendo o benefício mais importante, representando 66,77% do total desses benefícios monetizados. Essa economia é estimada e valorada considerando os impactos que ocorreriam se as viagens por meio do metrô, hoje realizadas pelos usuários de transporte, passassem a ser feitas por ônibus e automóveis.

Neste cenário sem o metrô, são calculadas as perdas físicas e monetárias que haveriam no uso desses meios de transporte considerando o aumento do tempo de viagem, o aumento do consumo de combustível e a emissão de poluentes. Além dessas perdas, são calculados os custos decorrentes de um crescimento de acidentes de trânsito, dos custos operacionais dos serviços de transporte e dos custos de manutenção de vias na cidade de São Paulo.



GRÁFICO 1

BENEFÍCIOS SOCIAIS 2016 – R\$ 12,9 BILHÕES (PREÇOS MÉDIOS DE 2016)



O Benefício Social de 2016 aumentou 13,3% em relação a 2015, em decorrência da influência de fatores externos considerados na metodologia de cálculo:

- Inflação de 7,18% no período analisado;
- Aumento no preço dos combustíveis em 10,9% da gasolina e 18,3% do etanol;
- Aumento da tarifa do transporte coletivo e consequente elevação do valor da hora.
- O valor monetizado associado ao tempo de viagem cresceu em função da elevação do valor da hora, apesar de ter havido uma diminuição das quantidades de horas economizadas, com o aumento de 4,5% da velocidade dos ônibus e a queda de 1,2% das viagens realizadas de metrô.
- O único valor monetizado que caiu foi o associado às emissões evitadas de poluentes. Embora tenha havido um aumento total de emissões evitadas, o indicador é monetizado em dólares americanos e na conversão em reais sofreu o impacto da alteração da Paridade do Poder de Compra – PPC entre o dólar e o real, ainda que, a taxa de câmbio tenha permanecido praticamente igual.



BENEFÍCIOS SOCIAIS - 2015 e 2016

| DISCRIMINAÇÃO | UNIDADE | 2015 | | 2016 | |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|
| | | QUANTIDADE (X MIL) | VALOR(R\$) (X MILHÕES) | QUANTIDADE (X MIL) | VALOR(R\$) (X MILHÕES) |
| REDUÇÃO DO CUSTO DE MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO VIAS | - | - | 58,45 | - | 62,08 |
| REDUÇÃO DA EMISSÃO DE POLUENTES | TONELADAS | 911 | 220,13 | 949 | 215,65 |
| REDUÇÃO DE ACIDENTES DE TRÂNSITO | Nº DE ACIDENTES | 19 | 296,32 | 19 | 323,19 |
| REDUÇÃO DO CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS | LITROS | 448.336 | 1.208,94 | 471.323 | 1.405,26 |
| REDUÇÃO DO CUSTO OPERACIONAL | QUILÔMETROS | 2.210.178 | 2.123,89 | 2.187.653 | 2.270,36 |
| REDUÇÃO DO TEMPO DE VIAGENS ¹ | HORAS | 1.007.527 | 7.452,90 | 983.105 | 8.591,58 |
| TOTAL | | - | 11.360,64 | - | 12.868,12 |

¹ Ônibus, automóveis e moto.

DEMONSTRATIVO DO BENEFÍCIO SOCIAL (EM R\$ MILHÕES)

| DISCRIMINAÇÃO | 2015 | 2016 |
|--|-----------------|----------------------------|
| Lucro ou prejuízo contábil do exercício | (93,3) | (213,1)¹ |
| Total dos benefícios sociais | 11.360,6 | 12.868,1 |
| Resultado do benefício social líquido | 11.267,3 | 12.655,0 |

¹ Resultado ajustado após publicação do Relatório de Administração 2016.



GOVERNANÇA

GRI G4-2, G4-14, G4-34, G4-35, G4-37, G4-38 GRI G4-DMA-PR

GESTÃO CORPORATIVA DA QUALIDADE

GESTÃO DE RISCOS

REVISÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO EMPRESARIAL – SAP

SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS

ENGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE INTERESSE



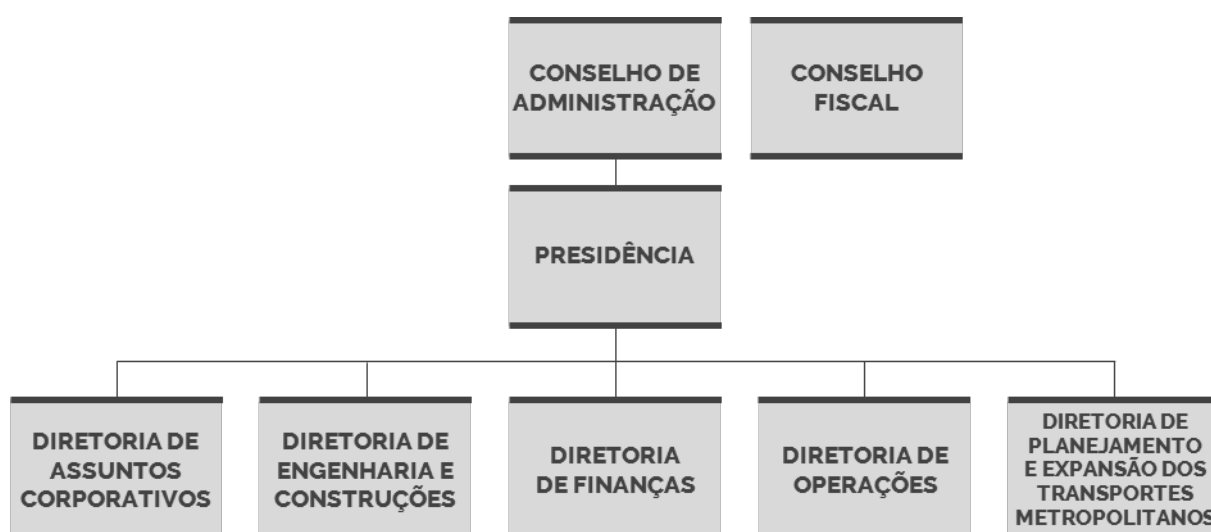
A governança do Metrô de São Paulo é pautada por uma diretoria executiva, pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Fiscal. A gestão segue as diretrizes da política de transporte metropolitano do Governo do Estado de São Paulo e demais políticas de governo, assim como do Tribunal de Contas do Estado, da Corregedoria Geral do Estado – CGE, da Secretaria da Fazenda – SEFAZ e da Ouvidoria do Estado.

Além de seguir essas diretrizes, a atuação da diretoria é pautada pelo Estatuto Social, pela legislação vigente, pelo Código de Ética e Conduta, por auditorias independente e interna e, pela análise e aprovação de seus resultados pelo Conselho de Administração. Já o Conselho Fiscal, de funcionamento permanente, se manifesta em relação aos pareceres de auditores independentes, preliminarmente ao Conselho de Administração, e acompanha os trabalhos realizados.

Em 2016, a estrutura de governança da empresa foi mantida em cinco diretorias: finanças, assuntos corporativos, planejamento e expansão dos transportes metropolitanos, engenharia e construções, operações. O Conselho de Administração foi composto por cinco membros e o Conselho Fiscal, de funcionamento permanente, por cinco membros efetivos e quatro suplentes eleitos pela assembleia geral ordinária anual.

A conduta da diretoria, de empregados e dos diversos públicos de interesse nas suas práticas é acompanhada pelo Comitê de Ética e Conduta, que atua de forma preventiva e analisa os casos encaminhados pelos empregados, através do Canal de Denúncias.

Com o objetivo de aprimorar os controles internos, atuar de acordo com a *compliance* do Metrô de São Paulo e atender ao Tribunal de Contas do Estado, foi estabelecido um Sistema de Controle Interno e *Compliance*, em abril de 2016.





GESTÃO CORPORATIVA DA QUALIDADE

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|---------------------------------|--|-------------------|
| Gestão corporativa da qualidade | Assegurar que a rede do Metrô de São Paulo seja concebida, projetada, construída, operada e mantida dentro de padrões de serviço que garantam a satisfação dos usuários. | Recursos próprios |

O planejamento estratégico 2014/2020 incluiu o projeto Gestão Corporativa da Qualidade com o objetivo de assegurar que a rede futura de metrô seja concebida, projetada, construída, operada e mantida dentro de padrões de serviço que garantam a satisfação dos usuários.

Esse projeto tem por objetivo facilitar as interfaces e a integração de processos entre as áreas envolvidas na concepção de empreendimentos, reduzir retrabalhos e assegurar um nível adequado para a qualidade de serviços da rede futura.



GESTÃO DE RISCOS

GRI G4 DMA-EC

No planejamento, projeto, implantação e manutenção do Metrô de São Paulo são incorporados conceitos para análise e definição de matriz de risco para a operação. Na gestão de empreendimentos, especialmente na fase de obras, foram incorporados métodos e ferramentas avançados para análise de riscos, que são monitorados pelo Escritório Corporativo de Empreendimentos – PMO. Para as demais áreas, encontra-se em andamento a implantação da metodologia de gestão de riscos para melhoria dos controles internos e obtenção da governança corporativa plena.

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 contratadas nas principais seguradoras do país que levam em consideração a natureza e o grau de risco envolvido. Em 31 de dezembro de 2016, 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, consequentemente, não foram analisadas pelos nossos auditores independentes.



REVISÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|-------------------------------------|---|-------------------|
| Revisão da Estrutura Organizacional | Otimizar os recursos existentes e agilizar os processos internos. | Recursos próprios |

No final de 2016, teve início um processo de reestruturação organizacional na Companhia. A Diretoria de Engenharia e Construções adotou uma estrutura matricial, que propicia a gestão de projetos e talentos, considerando diferentes estágios das obras que estão sendo executadas simultaneamente e os diferentes níveis de complexidade.

No âmbito da Diretoria de Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos, as funções de prospecção da demanda e projeção da malha metroviária foram reforçadas com a incorporação da avaliação econômico-financeira das intervenções para concentrar os esforços da produção de projetos básicos de arquitetura, engenharia civil e sistemas, bem como da viabilidade socioambiental. Além do aprimoramento do acompanhamento e controle da implantação dos empreendimentos, essas ações irão trazer subsídios para a avaliação do ciclo do planejamento.

O Programa de Desligamento Voluntário – PDV, medida aprovada em junho de 2016 pela Comissão de Política Salarial do Governo do Estado de São Paulo, faz parte das medidas para a revisão da estrutura e o equilíbrio financeiro. Com a confirmação da adesão de 513 empregados, o PDV possibilitará a redução do quadro das áreas administrativas, além da renovação das equipes de trabalho nos cargos operativos e legais (obrigatórios por legislação trabalhista).



SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO EMPRESARIAL – SAP

GRI G4-DMA-PR

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|------------------|--|-------------------|
| Tecnologia ERP | <p>Manter o sistema Integrado de Gestão atualizado em termos tecnológicos e funcionais.</p> <p>Garantir que as funcionalidades do sistema desenvolvidas pelo fornecedor sejam continuamente adequadas às necessidades das áreas de negócio e que permitam o suporte técnico adequado ao Metrô.</p> | Recursos próprios |

O sistema de Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP continuou a ser implementado para melhorar o gerenciamento dos processos e facilitar a tomada de decisão e o controle das atividades/processos. As áreas de compras, finanças, controladoria, suprimentos e inventário, receitas não tarifárias, planejamento orçamentário, manutenção de ativos, gestão de empreendimentos e relatórios gerenciais foram priorizadas para esta fase.

INFOVIA – REDE CORPORATIVA DE DADOS

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|--------------------------------------|---|---|
| Infovia Rede Corporativa de Dados | <p>Implantar a nova Rede de Dados Metronet para promover melhor desempenho dos sistemas informatizados e para a realização de novos negócios visando a obtenção de receitas não tarifárias.</p> <p>Meta: Implantar 50% das localidades previstas, até 2018.</p> | Recursos próprios e provenientes do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento – BIRD. |

Em 2016, foi aprovada a contratação da modernização da Rede Corporativa de Dados denominada Infovia para contemplar a evolução tecnológica dos serviços informatizados, principalmente nos aspectos de velocidade, cobertura geográfica, segurança e disponibilidade, e para a realização de novos negócios visando a arrecadação de receitas não tarifárias.



SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS

GRI G4-DMA-EN, G4-DMA-PR

A qualidade dos serviços prestados, os impactos ambientais da rede em operação e os riscos à segurança e saúde dos empregados são geridos com o apoio de 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. A Comissão Permanente de Sistemas de Gestão, composta por uma estrutura matricial, garante a compatibilidade e integração entre os sistemas de gestão.

Durante o ano de 2016, procedeu-se a uma ampla revisão do Sistema de Gestão Ambiental e dos Sistemas de Gestão da Qualidade visando adequá-los às novas versões da NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001. Os sistemas de gestão estão operando em conformidade com a versão 2015 das normas de referência e encontram-se preparados para a avaliação do Organismo Certificador Credenciado, em 2017.

| SISTEMA | ESCOPO |
|--|---|
| 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 ¹ . |
| Meio ambiente (ISO 14001:2004) | Impactos ambientais associados aos processos da rede implantada ² . |
| Segurança e saúde Ocupacional (OHSAS 18001:2007) | Perigos e riscos associados à atividade laboral de todos os empregados. |

¹ Os processos estão alinhados por meio de acordos de nível de serviço formais. Abrangem mais de 80% dos empregados.

² Os impactos associados à expansão da rede são gerenciados pelos programas de controle e compensação decorrentes do processo de licenciamento.



— ÊNGAJAMENTO DOS PÚBLICOS DE INTERESSE

GRI G4-DMA-SO, G4-DMA-PR, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Os usuários, cidadãos, empregados e demais públicos estão no centro das ações da empresa para oferecer seus serviços.

Para trazer a voz desses públicos e melhorar a comunicação, a empresa mantém canais de relacionamento estruturados e organizados para informar, ouvir e atender as demandas, registrar manifestações, receber denúncias, prestar contas sobre a gestão e os planos da empresa relativos à operação e expansão da rede metroviária.



USUÁRIOS

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

QUALIDADE DO SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DE VIAGEM

COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

CAMPANHAS

CULTURA E CAMPANHAS SOCIAIS



QUALIDADE DO SERVIÇO E EXPERIÊNCIA DE VIAGEM

GRI G4-PR5

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|-----------------------------------|---|-------------------|
| Melhoria da experiência de viagem | Implantar ações para atender às expectativas dos usuários, prestando um serviço com qualidade e cordialidade. | Recursos próprios |

Com o crescimento do acesso às novas tecnologias de comunicação, foram priorizadas ações que visam atender às expectativas em relação aos atributos essenciais do serviço (rapidez, confiabilidade, conforto, atendimento, comunicação e segurança).

A Central de Informações – CIN realizou 113 mil atendimentos em 2016 para responder a questionamentos sobre bilhetes e tarifas, funcionamento do serviço, integração entre os modos de transporte, localização de ruas, objetos e documentos perdidos e achados no sistema metroviário.

O Balcão de informações localizados em nove estações da rede registrou 813 mil atendimentos aos usuários, orientando e prestando esclarecimentos sobre o sistema de transporte metropolitano, linhas de ônibus integradas, pontos de interesse próximos às estações e demais serviços proporcionados pelo Metrô.

O SMS – Denúncia, sistema para envio de mensagens direcionadas ao Centro de Controle de Segurança Pública do Metrô de São Paulo, registrou 51 mil ocorrências nas estações e trens principalmente, referentes à importunação sexual, comércio ambulante, presença de pedintes e algum comportamento transgressivo dos usuários (bagunça, fumar nos trens e estações, manifestações de torcedores, sentar no chão, colocar pés nos bancos, etc.).

ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA – SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO

Além de as estações serem acessíveis às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, é oferecido um serviço de acompanhamento às pessoas que não se sentem seguras para circular de forma autônoma no sistema, especialmente pessoas com deficiência visual.



Diariamente, são realizados 2.000 acompanhamentos em média de pessoas nessas condições. Os usuários são conduzidos pelos empregados em todo o deslocamento pelo sistema até o desembarque e acompanhados até a saída da estação, garantindo sua segurança durante o percurso pelas escadas rolantes, plataformas e trens. Apenas para o acompanhamento no embarque, foram realizados 240 mil em 2016, sendo cerca de 90% de pessoas com deficiência visual.

Desde 2008, o atendimento às pessoas com deficiência visual, é realizado nos dias úteis por Jovens Cidadãos do Programa Educação para o Trabalho – PET. Implantado em parceria com a Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho – SERT, o programa compreende a capacitação desses jovens, para realizar a abordagem, condução, embarque e desembarque de pessoas com deficiência visual. Para somar ao quadro de Jovens Cidadãos, o Metrô selecionou 216 alunos do curso especializado no SEST SENAT (Serviço Social do Transporte – Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte), que, também, foram treinados para atendimento ao público e condução das pessoas com deficiência visual nas estações.

Em 2016, 957 empregados operativos receberam treinamento para prestar atendimento e auxiliar na condução de pessoas que utilizam cadeiras de rodas manuais. Também foram implantadas rampas para embarque e desembarque nos trens nas principais estações. A continuidade do programa de visitas, direcionado ao público com deficiência para explicar o uso correto e seguro do sistema, possibilitou o atendimento de 58 pessoas com deficiência visual, seus acompanhantes e professores.

| ATENDIMENTOS CIN | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| INFORMAÇÕES (MIL) | 153 | 120 | 113 |
| SMS RECEBIDOS | 57 | 51 | 51 |
| ATENDIMENTOS PCD¹ | | | |
| PCD FÍSICO | 28 | 28 | 23 |
| PCD VISUAL | 267 | 262 | 217 |
| TOTAL DE ACOMPANHAMENTOS (MIL) | 295 | 290 | 240 |

¹ PCD - Pessoa com deficiência.



ATENDIMENTO A IDOSOS: EXPERIENTE CIDADÃO

Do total de passageiros transportados diariamente, 9% das viagens são feitas por idosos com mais de 60 anos. Em razão disso, o desenvolvimento dos empregados é constante, e para prestar o atendimento preferencial nas linhas de bloqueio e em embarques nos horários de pico nas estações de grande demanda.

São realizadas visitas especiais desse público no sistema, visando apresentar os bastidores da circulação de trens e orientar sobre o funcionamento, situações no embarque e desembarque, e sobre o uso de equipamentos e terminais urbanos. Em 2016, foram realizadas cinco visitas, com a participação de 129 pessoas.

Também foram realizadas ações específicas em estações com grande fluxo de idosos para apoiar a Semana de Prevenção de Quedas de Idosos, em julho.

COMEMORAÇÕES DO DIA INTERNACIONAL DO IDOSO – OUTUBRO 2016





COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|---------------------------|---|--------------------|
| Comunicação com o usuário | Aperfeiçoar e humanizar a comunicação com o usuário. Desenvolver campanhas de orientação para o usuário; Rever conteúdos da comunicação de anormalidades no sistema; Desenvolver novos aplicativos de comunicação online e ampliação das mídias e recursos existentes. | Recursos próprios. |

As campanhas se tornaram importantes para a interface com o usuário, por tratarem de assuntos específicos que exigem maior atenção e abrangência de informações.



CAMPANHAS

METRÔ E VOCÊ. JUNTOS, A GENTE VAI MAIS LONGE.

A campanha “Metrô e você. Juntos, a gente vai mais longe.”, lançada em 2015, foi ampliada para tratar de diversos temas que visam incentivar um comportamento mais cidadão e seguro dos usuários no Metrô.

Na primeira fase da campanha foram tratados temas relacionados ao transporte de volumes e cuidados com bolsas e mochilas ao entrar nos trens.

AO ENTRAR OU SAIR DO TREM,
FIQUE ATENTO AOS SEUS PERTENCES.
BOLSAS E MOCHILAS PODEM IMPEDIR
O FECHAMENTO DAS PORTAS.



Para chegar mais rápido ao seu destino, faça como a maioria dos usuários: fique atento aos seus pertences. Bolsas, mochilas, casacos e sacolas podem impedir o fechamento das portas e atrasar todo o sistema.
Quando todos colaboram, todos chegam mais rápido.

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS CIDADÃO.



CARREGAR MALAS E PACOTES GRANDES
NO METRÔ OCUPA ESPAÇOS QUE SERIAM
USADOS PARA LEVAR OUTROS PASSAGEIROS.



Ao carregar volumes, colabore deixando a área das portas livre e, se possível, procure usar o Metrô nos horários de menor movimento.

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS CIDADÃO.



© 2016 - Departamento de Transportes, Segurança e Logística do Metrô de São Paulo, que presta o transporte de grandes volumes e limita as suas dimensões (70 x 60 x 30 cm).



Na segunda fase, foram abordados temas relacionados ao embarque e desembarque, com orientações para que os usuários aguardem antes da faixa amarela e deixem as pessoas saírem antes de entrarem no trem. Fez parte da campanha uma peça para esclarecer ao usuário sobre a redução do número de bloqueios para o controle de entrada de usuários, objetivando maior cooperação com as estratégias do Metrô.

**NÃO COLOQUE SUA SEGURANÇA EM RISCO.
AGUARDE O TREM ANTES DA FAIXA AMARELA.**



Antes de embarcar no trem, nunca ultrapasse a faixa amarela. Ela é o limite para a sua segurança.
Seja consciente: só ultrapasse a faixa amarela depois que o trem abrir a porta.

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS SEGURO.



**PEQUENAS ATITUDES PODEM
REPRESENTAR GRANDES GANHOS.**

Aguarde a saída das pessoas para entrar no trem.



- Nunca segure ou se apoie nas portas do trem.
- Ao embarcar, sempre que possível, dirija-se ao corredor, mantendo as portas livres.
- Na impossibilidade de embarcar, aguarde o próximo trem.

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS CIDADÃO.



**PARA FACILITAR O EMBARQUE E O DESEMBARQUE
NAS PLATAFORMAS, O METRÔ PODE
CONTROLAR A ENTRADA DE PASSAGEIROS**



Se você encontrar escadas rolantes desligadas ou um número reduzido de catracas para entrar, saiba que pode ser uma ação preventiva para reduzir a concentração de passageiros nas plataformas e assim melhorar as condições de embarque e desembarque.
Uns minutos a mais na sua viagem pode significar mais segurança para todos.

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS SEGURO.





Na terceira fase, foram abordados temas relacionados à acessibilidade e ao atendimento preferencial, destacando informações sobre o embarque preferencial, a conscientização sobre embarque e desembarque de pessoas com deficiência e informações sobre a infraestrutura acessível das estações.

NO METRÔ, A ACESSIBILIDADE TEM SEMPRE A PREFERÊNCIA.



Todas as estações do Metrô são acessíveis e contam com atendimento preferencial.

- Elevadores com sinalização visual em braile
- Pisos táteis
- Plataformas de elevação
- Assentos preferenciais
- Avisos sonoros
- Funcionários treinados

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS ACESSÍVEL.



COLABORE COM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:

mantenha a área de embarque e desembarque sempre livre.



Muita gente não sabe, mas a primeira porta do primeiro vagão do Metrô é destinada ao embarque e desembarque de cadeirantes. Respeite a sinalização e colabore: mantenha a área da primeira porta do trem livre.

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS CIDADÃO.



O METRÔ ORGANIZA O EMBARQUE PREFERENCIAL NAS ESTAÇÕES DE MAIOR MOVIMENTO.

Colabore e respeite.



Deixe a área preferencial livre para quem precisa. Ela é sinalizada para atender pessoas com deficiência ou com restrição de mobilidade, idosos, gestantes, obesos e pessoas com criança de colo.

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS CIDADÃO.



NO METRÔ, OS USUÁRIOS PREFERENCIAIS PODEM CONTAR COM A AJUDA DE UM FUNCIONÁRIO.



O primeiro vagão é destinado ao atendimento preferencial. Isso ajuda o operador do trem a monitorar o embarque e o desembarque com segurança.

JUNTOS, A GENTE FAZ UM METRÔ MAIS ACESSÍVEL.





CAMPANHA SOBRE O COMÉRCIO IRREGULAR


Na TV Minuto foi veiculado vídeo sobre o comércio irregular nos trens e estações, os riscos de se adquirirem produtos de origem desconhecida e também o incômodo aos usuários, incentivando a denúncia da presença de ambulantes por meio do serviço do SMS-Denúncia.





CAMPANHA PARA OS EMPREGADOS OPERATIVOS SOBRE EMISSÃO DE MENSAGENS SONORAS (PA)

Em situações de anormalidade, a informação aos usuários é imprescindível para que eles permaneçam calmos e colaborem com as orientações do Metrô. A campanha foi desenvolvida para incentivar que o operador de trem emita PA (Public Address) ou mensagens sonoras, durante as ocorrências.




**SE O TREM PARAR
LEMBRE-SE DO P.A!**

AO ESCUTAR O P.A.
DE ANORMALIDADE O USUÁRIO
SE SENTE RESPEITADO E ALIVIADO.

BEM ORIENTADAS AS PESSOAS
FICAM MAIS CALMAS E
DISPOSTAS A COLABORAR.

**SE O TREM PARAR
LEMBRE-SE DO P.A!**

AO ESCUTAR O P.A.
DE ANORMALIDADE O
USUÁRIO SE SENTE
RESPEITADO E ALIVIADO.



BEM ORIENTADAS AS
PESSOAS FICAM MAIS
CALMAS E DISPOSTAS
A COLABORAR.



CULTURA E CAMPANHAS SOCIAIS

Os espaços nas estações se transformam para receber atrações artístico-culturais de diversas linguagens e se tornam lugares de lazer, convivência e conhecimento.

Atividades realizadas em 2016:

LINHA DA CULTURA: programa mensal de exposições com grande diversidade de assuntos, e de técnicas artísticas e pontos de vista. Dezesete exposições/mês, em média.

PROJETO ARTE NO METRÔ:

Acervo permanente de obras de arte: composto de murais, instalações, pinturas e esculturas. Atualmente, com 91 obras de arte.

Mostras fixas: Estação Alto do Ipiranga: Ipiranga: O Bairro do Grito!; 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: Vitrine Lasar Segall na Estação Santa Cruz. Novas exposições a cada três meses; Vitrine do Masp - Museu de Arte de São Paulo na Estação Trianon-Masp; Museu de Arte Sacra na Estação Tiradentes; Vitrine de Figurinos de Ópera e “10 Minutos de Ópera” na Estação Marechal Deodoro. Resultado de uma parceria firmada em 2015, com o Theatro São Pedro e o Instituto Pensarte; Museu da Diversidade Sexual na Estação República. Primeiro espaço cultural da América Latina relacionado à temática, criado por meio do Decreto Estadual 58.075, de 25 de maio de 2012.

Piano no Metrô: o projeto foi encerrado no começo de 2016. Os quatro pianos foram doados à Secretaria da Cultura do Estado, conforme termo de doação publicado no Diário Oficial do Estado em 26/02/2016.

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. Obras de poetas, brasileiros e portugueses, como Augusto dos Anjos, Camões, Cruz e Sousa, Florbela Espanca e Olavo Bilac são expostas e apresentadas aos usuários. 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 dos Seguranças, ultrapassa os limites de suas instalações, trens e estações e revela o talento dos empregados para os usuários. Realizou 14 apresentações em diferentes estações do Metrô de São Paulo.

Música, teatro, dança e oficina: apresentações musicais, teatrais, danças e oficinas nas estações. Foram 160 apresentações artísticas.

LINHA DO MEIO AMBIENTE: programa criado para promover a cultura para a sustentabilidade realizou o evento Sustentabilidade + Trilhos, com a presença de especialistas em inovação e realização de oficina de *design thinking*, além de 5 exposições de projetos socioambientais e manifestações artísticas nas estações.

PROJETOS ESPECIAIS: estações recebem eventos de outras organizações.

Arte na Rua: projeto da Rede Globo, com o objetivo de valorizar artistas de rua.

Virada Sustentável: três exposições do programa do evento ocorreram nos espaços do Metrô.

Virada Inclusiva: aconteceram onze apresentações musicais e cinco de danças, com diversos grupos.

Ações de marketing social: desenvolvidas 22 ações em parceria com outras instituições, órgãos ou empresas, sendo a maioria relacionada a questões de saúde.



COMUNIDADE / SOCIEDADE

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

GESTÃO DE IMPACTOS SOCIAIS DA REDE

COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS E CIDADÃOS

MANIFESTAÇÕES

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE TÉCNICA

RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS



GESTÃO DE IMPACTOS SOCIAIS DA REDE

GRI G4-DMA-SO, G4-SO1, G4-SO2

COMUNICAÇÃO SOCIAL E IMPACTO DE OBRAS

Em 2016, o Metrô readequou suas ações ao contexto de crise e de restrição orçamentária, revisando e melhorando os processos de atendimento social à população e comunidades diretamente afetadas pelos empreendimentos.

Com a paralisação da expansão de linhas de metrô e a crise também afetando os consórcios construtores, foi reforçado o relacionamento com a comunidade lindeira, ampliando o acesso às informações e aos esclarecimentos sobre os empreendimentos que sofreram diminuição e ou suspensão das obras.

A comunicação e o relacionamento foram intensificados com a comunidade lindeira da Linha 2 – Verde, que se manifestou contra a situação dos imóveis desapropriados e desocupados para a expansão e os riscos associados à saúde e segurança pública com a “desertificação” dessas áreas.

Em relação à Linha 4-Amarela, o Metrô também atuou na implementação de estratégias de relacionamento durante a paralisação das obras e após a assinatura do contrato para a retomada da execução da obra civil, em julho de 2016, assim como com a comunidade da Linha 17-Ouro, que também sofreu com a transição de consórcios construtores até a retomada do cronograma de execução das obras.

Nos demais trechos suspensos, o Metrô continuou atuando na conservação de imóveis desapropriados.

Já na Linha 5-Lilás, que se encontra em estágio avançado das obras brutas e início das obras de acabamento, foram promovidas visitas técnicas e reuniões com proprietários de imóveis. Também, iniciou-se um Programa de Visitas às Obras, com grupos de moradores, comerciantes e estudantes de engenharia interessados em conhecer as atividades de implantação das novas estações.

Na Linha 15-Prata, que não teve alteração no ritmo das obras, a comunicação social foi mantida com a população lindeira.



Durante o ano de 2016, o trabalho de comunicação social com a comunidade compreendeu as seguintes ações:

AÇÕES EM 2016

REUNIÕES

Realização de 74 reuniões pontuais para dar informações e prestar esclarecimentos sobre o início das obras, traçado e etapas da implantação, impactos socioambientais (ruídos, desocupação temporária de imóveis residenciais, reparos nos imóveis impactados).

COMUNICAÇÃO

Emissão de 136 comunicados à comunidade referentes à demolição de imóveis desapropriados, desvios de tráfego, trabalho noturno, escavação de poços, concretagens e içamento de vigas pré-moldadas.
Emissão de 517 cartas referentes a vistoria cautelar e instrumentação de imóveis na área de influência das obras.

VISITAS ÀS OBRAS

Realização de 8 visitas quinzenais, nas futuras estações Brooklin, Alto da Boa Vista e AACD – Servidor. Ao todo, participaram 166 pessoas.

VISITAS TÉCNICAS

Realização de 216 visitas técnicas com equipe multidisciplinar para monitorar e acompanhar o tratamento de impactos decorrentes das obras em imóveis lindeiros.



DESAPROPRIAÇÃO E REASSENTAMENTO DE COMUNIDADES

| LINHA DO METRÔ | HISTÓRICO DO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO | MEDIDAS MITIGADORAS |
|--|--|---|
| LINHA 5-LILÁS | <p>Aplicou-se pela primeira vez o regulamento, no atendimento a famílias vulneráveis desapropriadas.</p> <p>Firmado convênio com a CDHU para atendimento aos optantes por unidade habitacional.</p> | <p>48 famílias vulneráveis reassentadas, sendo a última em 2016.</p> <p>Três famílias atendidas por meio de convênio com a CDHU.</p> |
| LINHA 17-OURO JABAQUARA/ESTAÇÃO SÃO PAULO-MORUMBI | <p>Firmado convênio de reassentamento para famílias vulneráveis com a CDHU.</p> <p>Identificadas 423 edificações irregulares até dezembro/2016. 497 famílias/indivíduos vulneráveis aceitaram o atendimento, sendo que 335 optaram por indenização ao direito à moradia e 125 optaram pela inclusão no programa habitacional da CDHU.</p> <p>Há, ainda, um grupo de 27 edificações cujos ocupantes foram atendidos diretamente pelo Metrô por tratar-se de casos que não estavam contemplados pelo Convênio, como comércio e entidades associativas. Receberam indenização pela benfeitoria, conforme legislação civil.</p> <p>Houve, ainda, 3 casos que recusaram o atendimento e 1 caso de impedimento, pois depende de interdição judicial da moradora, que apresenta limitações.</p> | <p>460 famílias vulneráveis atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -335 receberam indenização pelo direito à moradia; -125 optaram pela inclusão no programa habitacional da CDHU, com recebimento de uma Unidade Habitacional. <p>Todas as edificações necessárias foram demolidas e os atendimentos estão encerrados na área referente ao trecho 1 da Linha 17-Ouro. O reassentamento foi concluído.</p> |



COMUNICAÇÃO COM USUÁRIOS E CIDADÃOS

A participação do cidadão no acompanhamento do serviço prestado pelo Metrô é assegurada pelos diversos canais de comunicação da empresa. Todas as manifestações são apuradas e respondidas.

O estabelecimento desse diálogo entre a empresa e o público na prática cotidiana, resulta em oportunidades de melhorias das ações da empresa, além de assegurar a transparência na gestão.

Além do contato direto com os empregados nas estações, os usuários e cidadãos podem registrar suas manifestações através do Fale Conosco pelo site da empresa, redes sociais oficiais, SMS Denúncia e canais como Central de Informações CIN.

O Fale Conosco é gerido através de Sistema Único de Relacionamento com o Usuário, denominado CRM Sugar, que distribui as manifestações automaticamente às áreas, conforme o assunto a ser tratado.

Os cidadãos também contam com a Ouvidoria que responde a todas as reclamações, denúncias, elogios e réplicas sobre todos os assuntos encaminhados à empresa, não solucionados através dos canais de primeira instância.

Denúncias sobre atendimento inadequado de empregados, assédio moral entre empregados, corrupção ou roubo são encaminhadas para apuração. Aquelas que constituem em graves desvios são reportadas ao Comitê de Ética da empresa e, quando necessário, é solicitado o apoio de Auditoria Interna.

MANIFESTAÇÕES

GRI G4-PR5

Em 2016, foram registradas 15.006 manifestações dos cidadãos no Sistema Corporativo CRM Sugar de Atendimento ao Cliente. Desse total, 8.278 foram reclamações; 5.292 solicitações de informações; 788 sugestões; 297 elogios, 291 denúncias e 60 agradecimentos, representando um aumento de 18% no total em comparação ao ano de 2015.



MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA CORPORATIVO CRM SUGAR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | 2014 | VARIAÇÃO | 2015 | VARIAÇÃO | 2016 |
|------------------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|
| RECLAMAÇÃO | 8.028 | -22% | 6.266 | 32% | 8.278 |
| INFORMAÇÃO | 7.047 | -32% | 4.803 | 10% | 5.292 |
| SUGESTÃO | 1.138 | -22% | 889 | -11% | 788 |
| ELOGIO | 545 | -28% | 391 | -24% | 297 |
| DENÚNCIA | 437 | -26% | 323 | -10% | 291 |
| AGRADECIMENTO | 42 | 33% | 56 | 7% | 60 |
| TOTAL GERAL | 17.237 | -26% | 12.728 | 18% | 15.006 |

O aumento de demanda, verificado em 2016, está relacionado a ocorrências conjunturais como o fim do contrato das máquinas de recarga do Bilhete Único e a maior presença de ambulantes no sistema devido ao agravamento do desemprego.

Relacionado a isso, também, foram recebidas muitas solicitações de informações sobre o bilhete de desempregado.

As solicitações de informações sobre o sistema representam um número expressivo de demandas. A maioria das manifestações dos usuários, nesse sentido, refere-se à declaração de ocorrência operacional diferenciada, solicitada quando há ocorrências que geram atrasos na circulação dos trens.

Já as manifestações não resolvidas pelo sistema de atendimento CRM SUGAR, são analisadas e tratadas pela Ouvidoria, especialmente as que se referem a denúncias e reclamações. Elas são apuradas e respondidas, e, quando são consideradas graves, também passam pela avaliação da Comissão de Ética e Conduta da Companhia.

Os temas recorrentes nas manifestações, em 2016, também deram destaque a problemas relacionados ao atendimento prestado pelos empregados operativos, à segurança pública, confiabilidade e conforto, alterando a ordem de relevância registrada em 2015, em que foram prioritários aspectos relacionados à confiabilidade, atendimento, conforto e segurança pública.



TEMAS RELEVANTES DAS MANIFESTAÇÕES – 2016

- **Atendimento:**
 - **Acessibilidade ao embarque preferencial:** a maioria das manifestações se referiu à necessidade de intensificar a fiscalização desse serviço para garantir, segundo os manifestantes, o acesso de quem realmente necessita;
 - **Atendimento dos empregados de estação e de segurança:** a postura dos empregados no atendimento prestado e a falta deles nas estações foram temas que ganharam destaque nas manifestações. A maioria dos elogios se referiu ao atendimento gentil e cortês recebido por parte dos empregados.
- **Segurança Pública:** o comércio irregular de ambulantes e a presença de pedintes nos trens e estações foi um tema que ganhou destaque nas manifestações sobre segurança pública. Outro tema presente se referiu a roubo/furto, principalmente de aparelhos celulares. Essas questões têm sido priorizadas na definição de ações estratégicas da empresa, com medidas específicas para cada tipo de problema;
- **Confiabilidade:** as manifestações se referiram à circulação dos trens (anormalidade/atrasos), ao funcionamento do sistema de bilheterias do Bilhete Único, bem como a prestação de serviços ao cliente quanto às declarações de ocorrências operacionais diferenciadas;
- **Conforto:** As manifestações se referiram às questões relacionadas ao conforto nos trens, ar-condicionado (nível de temperatura quente ou frio) e a circulação, prejudicada pelas freadas bruscas e lotação.



PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR ATRIBUTO – 2016

| MANIFESTAÇÃO | ATRIBUTO | DEMANDAS |
|---------------|-------------------|---|
| RECLAMAÇÕES | Atendimento | Acessibilidade: embarque preferencial Empregados de Estação: atendimento / postura / falta de empregados Empregados de Segurança: falta de empregados / postura |
| | Segurança Pública | Segurança: ambulantes e pedintes / roubo/furto |
| | Confiabilidade | Circulação dos trens: anormalidade/atrasos Bilheterias do Bilhete Único: funcionamento do sistema Serviços ao cliente: declaração de ocorrência operacional diferenciada |
| | Conforto | Equipamentos dos Trens: ar-condicionado Estações e arredores: torre de ventilação e áreas lindeiras Circulação dos trens: freadas bruscas dos trens / lotação dos trens |
| INFORMAÇÕES | Confiabilidade | Serviços ao cliente: declaração de ocorrência operacional diferenciada |
| | Atendimento | Relacionamento com a comunidade: danos ao imóvel Serviços ao cliente: declaração de atendimento em primeiros socorros |
| | Informação | Bilhetes gratuitos: desempregado/direito Serviços ao cliente: informações gerais / itinerários |
| SUGESTÕES | Informação | Comunicação com o usuário: campanha educativa / falta/excesso de comunicação sonora e visual no trem e estação |
| | Conforto | Equipamentos dos trens: ar-condicionado |
| | Atendimento | Acessibilidade e atendimento preferencial: embarque preferencial |
| ELOGIOS | Atendimento | Empregados de estação: atendimento / postura / cumpriu PO Empregados de segurança: atendimento / cumpriu PO |
| DENÚNCIAS | Segurança Pública | Segurança: roubo/furto / falta/falha de atuação de empregados em segurança pública |
| AGRADECIMENTO | Atendimento | Empregados de estação e segurança: cumpriu PO / atendimento |



MANIFESTAÇÕES PELAS REDES SOCIAIS

Os atendimentos às demandas feitas nas redes sociais cresceram de forma significativa em 2016, confirmando a tendência de migração dos canais tradicionais (0800, e-mail, Ouvidoria, etc.) para os canais digitais. No ano passado foram feitos 16.613 atendimentos, representando um crescimento de 27% em relação ao ano de 2015.

Os perfis oficiais do Metrô de São Paulo, nas principais redes sociais digitais (*Twitter*, *Facebook*, *Instagram* e *Youtube*), ultrapassaram marcas históricas de seguidores. No *Twitter*, o ano fechou com mais de 1,4 milhão de seguidores, crescimento de 78% no período. No *Facebook*, o Metrô encerrou o exercício com mais de 187 mil curtidas na página, também superior ao ano anterior (147 mil).

No *Instagram* (@metrosopoficial), perfil criado em agosto de 2016, encerrou o ano com 836 seguidores e 181 publicações, em sua maioria enviada pelos próprios empregados. Os perfis no *Youtube* (2,6 mil inscritos e mais de 1,4 milhão de visualizações) e na rede social de imagens *Flickr* (342 seguidores e 1,2 mil fotos publicadas) também registraram número significativo de inscritos e visualizações.

Comparado com outras empresas e autarquias do Governo do Estado de São Paulo, o Metrô terminou o ano na liderança do ranking no *Twitter*. No *Facebook*, o Metrô permanece em oitavo lugar:

| TWITTER | | Seguidores | FACEBOOK | | Curtidas |
|---------|------------------------|------------------|----------|------------------------|----------------|
| 1º | Metrô | 1.416.074 | 1º | Polícia Militar | 824.195 |
| 2º | Tv Cultura | 746.358 | 2º | Tv Cultura | 756.105 |
| 3º | CPTM | 620.094 | 3º | Polícia Civil | 610.641 |
| 4º | Governo SP | 299.980 | 4º | S. Segurança Pública | 406.280 |
| 5º | Polícia Militar | 291.860 | 5º | Governo SP | 342.022 |
| 6º | Secretaria da Cultura | 176.184 | 6º | Secretaria da Educação | 263.312 |
| 7º | Secretaria da Educação | 62.052 | 7º | Poupatempo | 212.322 |
| 8º | S. Segurança Pública | 48.190 | 8º | Metrô | 187.805 |
| 9º | Biblioteca Virtual | 26.941 | 9º | CPTM | 144.292 |
| 10º | Imprensa Oficial | 26.313 | 10º | Sabesp | 108.941 |



Na comparação com empresas brasileiras do setor de transporte e tráfego, o Metrô também lidera no *Twitter* e está em segundo lugar no *Facebook*.

| TWITTER | | Seguidores | FACEBOOK | | Curtidas |
|---------|-------------------------|------------------|----------|-------------------------|----------------|
| 1° | Metrô | 1.416.074 | 1° | Metrô Rio | 188.883 |
| 2° | CET-SP | 960.094 | 2° | Metrô | 187.805 |
| 3° | CPTM | 620.094 | 3° | CPTM | 144.292 |
| 4° | SPTrans | 607.754 | 4° | TrensUrb - Porto Alegre | 71.074 |
| 5° | Metrô Rio | 163.094 | 5° | SPTrans | 44.798 |
| 6° | TrensUrb - Porto Alegre | 56.692 | 6° | CET | 15.643 |

Para ampliar o número de seguidores e as interações com os internautas, foram produzidos diversos conteúdos, priorizando a prestação de serviços, cidadania e cultura. Em 2016, as postagens realizadas no *Twitter* geraram 31,2 milhões de impressões (soma da quantidade de vezes em que cada publicação apareceu no *feed* dos internautas). Já no *Facebook*, as impressões somaram 21,5 milhões.

Os conteúdos com maior destaque foram os que aproveitaram o “*buzz*” das redes sociais (assunto colocado em evidência) para passar mensagens importantes, como “*Don’t Hold the Door*” / Não segure as portas, em referência à série “*Game of Thrones*”, no dia 25 de maio.

Também foram produzidos conteúdos enfatizando a cidadania (“Este é o Lucas”, “Tipos que incomodam”, “Dois Tipos de Pessoas”, “Carnaval Cidadão”, entre outros), campanhas institucionais (Use Moedas no Metrô, Metrô e Você e Comércio Irregular), prestação de serviços (informações sobre ameaça de paralisação pelo sindicato, concursos públicos, Achados e Perdidos, vídeo sobre os cães-guias), datas comemorativas específicas (Dia do Orgulho GLBT, Natal, Ano Novo etc.).



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, canal criado para atender à Lei Federal de Acesso à Informação, nº 12527/2011 e ao Decreto Estadual 58.052/2012, estabelece o direito de acesso do cidadão às informações da administração pública. No site da empresa estão disponíveis informações sobre a gestão e atividades do Metrô de São Paulo, e os que desejarem solicitar mais informações, podem fazer através do canal do SIC na internet, de forma presencial e através de linha telefônica.

No cenário de revisão de planos da expansão e de obras de novas linhas, o interesse da população por informações refletiu neste canal de relacionamento, resultando em um aumento de 34% nas demandas por informações sobre obras, desapropriações e projetos civis (43% dos atendimentos), além de solicitações sobre trajetos, localização de estações, entre outros tópicos. No ano foram realizados 1383 atendimentos.

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE TÉCNICA

GRI G4-16

O Metrô de São Paulo participa de programa de benchmarking entre metrôs, grupo chamado *Comunity of Metros – CoMET*. Em 2016, o grupo de formado pelos sistemas metroviários de alta demanda de passageiros que operam em 16 cidades - Pequim, Berlim, Délhi, Guangzhou, Hong Kong, Londres, Cidade do México, Madrid, Moscou, Nova York, Paris, Santiago do Chile, Shanghai, Cingapura, Taipei e São Paulo, realizou duas reuniões, uma em Singapura e outra em Nova York. Além do contato diário por intermédio de plataforma virtual, especialistas do *Imperial College of London* analisaram os indicadores chave de performance (KPI) de cada sistema e os compararam aos resultados obtidos no grupo.

Com a comunidade latino-americana, o Metrô de São Paulo realiza intercâmbio com a *Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos – Alamys*, associação civil internacional com foco na troca de experiências em planejamento, construção, operação, manutenção, financiamento e instalação de equipamentos para sistemas de transporte de passageiros sobre trilhos. Em 2016, o Metrô participou do Congresso anual que foi realizado em Santiago do Chile e teve participação especial no seminário sobre a gestão social de Metrôs da América Latina, em Lima no Peru.



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 2016, 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
ABPV - Associação Brasileira de Pavimentação
ABO - Associação Brasileira dos Ouvidores
Abraco - Associação Brasileira de Corrosão
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
ANPTrilhos - Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros Sobre Trilhos
Anpet - Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes
ANTP - Associação Nacional de Transportes Públicos
Aparh - Associação Paulista de Administração de Recursos Humanos
APM - Associação Paulista de Municípios
CB - Comitê Brasileiro Metroferroviário
CBT - Comitê Brasileiro de Túneis
CRBio - Conselho Regional de Biologia
Crea - Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
Ibape - Instituto Brasileiro de Avaliações e Perícias de Engenharia
Ibracon - Instituto Brasileiro do Concreto
Icon - IC Consultants Ltd. (Grupo CoMET)
Inmetro - Instituto de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
SBGC - Sociedade Brasileira de Gestão de Conhecimento
UITP - Union Internationale des Transports Publics



RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

O Metrô realiza um intenso trabalho para manter bem informados seus usuários e a população de São Paulo. Essa missão envolve um grande esforço de comunicação e relacionamento com os mais diversos veículos, incluindo os tradicionais (jornais, TVs, rádios, sites etc.), as novas mídias sociais digitais (*Twitter, Facebook, Instagram*) e o público interno da empresa, para a produção de conteúdo (clipping, notícias e jornais murais).

Em 2016, o Metrô divulgou 222 releases, textos de cunho jornalístico, como sugestões de pautas e matérias para aproveitamento pelos diversos veículos de comunicação. Os releases divulgados abrangeram temas diversos, com ênfase na operação, histórias envolvendo usuários e empregados e, andamento de obras de expansão.

Foram efetuados mais de 4 mil atendimentos às demandas dos veículos de comunicação sobre as condições das linhas, ocorrências no sistema, autorizações para gravação e informações para pautas específicas.

Principais temas e matérias realizadas e veiculadas nos principais veículos de comunicação:

Culturais: Programação da Linha da Cultura; shows da Banda dos Seguranças do Metrô; apresentações nas estações no Aniversário da Cidade, em parceria com a revista *Veja São Paulo*, Bienal do Livro popular; pedido de casamento no Metrô (TV Record).

Campanhas públicas: Combate ao *Aedes aegypti* nas instalações do Metrô (vários veículos, com destaque no *Jornal Nacional*, da TV Globo).

Expansão: Finalização dos trabalhos dos tatuzões na escavação dos túneis da extensão da Linha 5-Lilás (Estado de São Paulo); uso de bicicletas pelos empregados das obras da Linha 5 para se locomover entre as estações (Folha de São Paulo).

Institucionais: Metrô é o melhor meio de transporte para os usuários do transporte público em São Paulo (Folha de São Paulo).

Empregados: Metroviários que já disputaram os Jogos Olímpicos; metroviário que disputou Paraolimpíada e conquistou medalha; Dia Internacional da Mulher: mulheres que trabalham no Metrô em funções que antigamente eram exclusivas dos homens; festa surpresa para comemorar bodas de prata de empregado (TV Record).

Operação e Manutenção: Campanha de incentivo ao uso das moedas; manutenção na madrugada (pauta em muitos veículos de comunicação).

Já o trabalho direcionado ao público interno da companhia contemplou a divulgação de 418 publicações, incluindo jornais murais, notas e comunicados, bem como a coprodução das publicações dos boletins e jornais "Linha de Frente" (impresso e eletrônico) no período de campanha salarial (maio e junho/2016).



FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

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

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**. Conforme o disposto na referida lei 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, e o princípio da economicidade para a seleção da proposta que melhor atende ao interesse público (melhor preço) e a critérios de sustentabilidade.

Além da Lei Federal 8666/93, os processos de aquisição são adequados às legislações de licitações e aquisições de materiais por meio de pregões eletrônicos e à Bolsa Eletrônica de Compras do Governo do Estado de São Paulo – BEC. Em 2016, com a aprovação da **Lei Federal 13.303/2016** estão sendo processadas as adaptações necessárias para implementar novas diretrizes.

Considerando o que é regido nos instrumentos legais, os contratos e a gestão dos processos de prestação de serviços incluem requisitos para garantir o respeito dos fornecedores à legislação vigente, aos instrumentos normativos relacionados à atividade exercida e a questões trabalhistas e de direitos humanos. Também são exigidas práticas adequadas às políticas da empresa na dimensão da qualidade, ambiental, saúde e segurança, assim como a princípios éticos e de combate à corrupção.

Já no processo de gestão de fornecedores é realizado o controle, a fiscalização e a conscientização de empregados terceirizados. No controle da conformidade ambiental é exigida a apresentação de um Plano de Gerenciamento de Aspectos Ambientais – PGAA, quando aplicável. Em 2016, foi ampliado o controle sobre a entrega desses planos e foi dada continuidade às inspeções ambientais nas empresas.



EMPREGADOS

GRI G4-26, G4-DMA-LA, G4-LA2

ESTRUTURA DE CARGOS E SALÁRIOS

PROGRAMA DE DEMISSÃO VOLUNTÁRIA

GESTÃO DO CONHECIMENTO

DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES



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.

Em 2016, o Metrô de São Paulo encerrou o ano com uma equipe de 9.254 profissionais e sem alterações significativas.

| | | INDICADORES SOCIAIS CORPORATIVOS | | |
|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------------------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 |
| GRI LA1, LA13 | nº total de empregados ¹ | 9.612 | 9.436 | 9.254 |
| | nº de empregados da operação | 4.624 | 4.511 | 4.446 |
| | nº de empregados da manutenção | 2.879 | 2.806 | 2.822 |
| | nº de empregados da administração | 1.322 | 1.295 | 1.228 |
| | nº de empregados da expansão | 787 | 774 | 758 |
| | nº de admissões | 404 | 95 ² | 416² |
| | Nº de demissões ³ | - | 199 | 240 |
| | nº estagiários | 101 | 198 | 109 |
| | Nº aprendizes | - | 50 | 325 |
| Tempo médio de empresa | - | 17,6 | 18,4 | |

¹ Em 2016, os aprendizes (que são contratados por prazo determinado) foram separados do número total de empregados.

² 2015: 75 Aprendiz SENAI + 16 ad nutum + 4 reintegração. 2016: 330 Aprendiz + 86 cargos variados.

³ As demissões contemplam o início do processo do Plano de Demissão Voluntária – PDV, que deverá ocorrer ao longo de dois anos.



| GRI G4-10, G4-LA12 | EMPREGADOS - POR ZONA GEOGRÁFICA DE MORADIA | 2014 | 2015 | 2016 ¹ |
|--------------------|---|--------------|--------------|-------------------|
| | Centro | 472 | 455 | 452 |
| | Norte | 1.127 | 1.111 | 1.094 |
| | Sul | 1.684 | 1.633 | 1.617 |
| | Leste | 3.024 | 2.947 | 2.894 |
| | Oeste | 679 | 668 | 662 |
| | Outros (municípios) | 2.626 | 2.622 | 2.535 |
| | TOTAL | 9.612 | 9.436 | 9.254 |

¹ Em 2016, não constam os aprendizes que possuem contrato por prazo determinado.

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 2016, foram realizadas contratações de 529 estudantes, em parceria com instituições específicas. Estagiários: Centro de Integração Empresa Escola – CIEE; Aprendizes: SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial e SENAT - Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte; Jovens Cidadãos: Programa Educação Para o Trabalho (Programa Social – Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho – SERT). As contratações de aprendizes foram realizadas por meio de processos seletivos públicos.

| CARGOS | Nº DE ESTUDANTES | |
|-----------------|------------------|------------|
| | 2015 | 2016 |
| Aprendiz | 75 | 330 |
| Jovens Cidadãos | 498 | 185 |
| Estagiários | 149 | 14 |
| TOTAL | 722 | 529 |



Em função do controle orçamentário do Governo do Estado de São Paulo, não houve reposição automática de vagas no quadro de empregados. Conforme Decreto Estadual nº 61.466, de 2/9/15, que prevê a autorização pontual e excepcional para contratação mediante justificativa, a Companhia contratou 86 novos empregados, em sua maioria em cargos operacionais. Em 2016, foi aberto concurso público para os cargos de Advogado Júnior, Engenheiro Segurança do Trabalho, Médico do Trabalho, Auxiliar Enfermagem do Trabalho, Técnico Segurança do Trabalho, Técnico de Sistemas Metroviários I, Técnico Restabelecimento Corretiva I, Operador de Transporte Metroviário I, Oficial Manutenção Instalações I, Oficial Manutenção Industrial e Usinador Ferramenteiro.

CONTRATAÇÕES (CONCURSO E PROCESSO SELETIVO PÚBLICO)

| 2014 | 2015 | 2016 |
|------|------|------|
| 388 | 75 | 416 |

E-SOCIAL

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|------------------|--|--------------------|
| e- Social | Implantar e-Social no Metrô, projeto do governo federal que visa unificar o envio de informações pelo empregador em relação aos seus empregados. | Recursos próprios. |

Desde 2015, governo federal disponibilizou uma ferramenta que possibilitará o recolhimento unificado dos tributos e do FGTS para os empregadores. No Metrô, estão sendo remodelados processos, práticas atuais e estudadas soluções de Tecnologia da Informação e conectividade para atender o cumprimento da lei.



ESTRUTURA DE CARGOS E SALÁRIOS

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|--------------------------------|--|--------------------|
| Estrutura de cargos e salários | Dar continuidade à implementação de nova estrutura de cargos, salários e reconhecimento contemplando aspectos de equilíbrio interno/externo, além de alternativas para o desenvolvimento profissional dos empregados e programa de sucessão. | Recursos próprios. |

Em 2016, teve início a fase de diagnóstico da estrutura de cargos e salários com a avaliação de aproximadamente 400 posições, dentre cargos operacionais, administrativos e executivos. Este trabalho fundamentou análises das práticas de remuneração e a identificação de distorções e desequilíbrios entre o regime de remuneração atual e o proposto, levando em consideração o equilíbrio interno, as diferentes entregas, atribuições e responsabilidades de cada posição, e também o equilíbrio externo, comparando o atual regime de remuneração com as práticas do mercado. A implementação depende de aprovação de órgãos externos e do cenário de restrições orçamentárias.

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 2016, foi de R\$ 2.081,00 para jornada de 40 horas semanais, estando 136% acima do salário mínimo federal, de R\$ 880,00 (base dezembro/2016).

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 baseados 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 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 2016, foi fornecido o vale-transporte (direito garantido por lei) a 440 empregados e o auxílio-transporte a 232 empregados (que residem fora da Região Metropolitana de São Paulo).

GESTÃO DE DESEMPENHO

O Metrô de São Paulo adota a gestão de desempenho, processo contínuo de orientação, acompanhamento e avaliação do empregado por parte do gestor.

Todos os empregados ativos da companhia são avaliados pelo seu desempenho em um processo que inclui auto avaliação, por parte do empregado, e avaliação do gestor. As competências definidas pela organização são classificadas por famílias de cargo – liderança, assessoria, universitários, técnicos, administrativos e operativos.

AValiação de Competências – TOTAL DE EMPREGADOS AVALIADOS

| 2014 | 2015 | 2016 |
|-------|-------|-------|
| 9.328 | 9.246 | 9.050 |

Também são avaliados durante o período de experiência, para subsidiar a 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.

AValiação do Período de Experiência

| 2014 | 2015 | 2016 |
|------|------|------|
| 185 | 37 | 102 |

Os resultados dessas avaliações 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.



TREINAMENTOS GRI G4-LA9

| | H-H TREINAMENTO 2016 | | MÉDIA POR EMPREGADO 2016 | |
|---|-------------------------|----------------|-----------------------------|-------------|
| | MULHER | HOMEM | MULHER | HOMEM |
| Treinamentos legais | 13.026 | 100.662 | 7,43 | 8,60 |
| Treinamentos - fornecedores externos | 5.201 | 21.676 | 6,66 | 9,08 |
| Treinamentos - educadores internos | 14.324 | 47.004 | 6,56 | 6,84 |
| Treinamentos contratuais | 78 | 7.570 | 26,00 | 17,40 |
| TOTAL | 32.629 | 176.912 | 6,91 | 8,26 |

PROGRAMA DE DEMISSÃO VOLUNTÁRIA

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|--------------------|--|--|
| Implantação do PDV | Dar continuidade ao Programa de Desligamento Voluntário – PDV, para promover a renovação do quadro de empregados da Companhia. | Valor provisionado (com adesões até 31/12/2016). |

O Programa de Demissão Voluntária, implantado em 2016, com o objetivo de redução do quadro nas áreas administrativas e renovação das equipes de trabalho nos cargos operativos e legais (obrigatórios por legislação trabalhista), teve a adesão de 513 empregados: 97 da área administrativa, 104 da manutenção, 266 da operação e 46 empregados da área de expansão.



GESTÃO DO CONHECIMENTO

G4-DMA-LA

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|------------------------|---|--------------------|
| Gestão do Conhecimento | Garantir a retenção dos conhecimentos críticos (Gestão do Conhecimento) e ampliar as condições de movimentação na carreira em todos os níveis (Programa de Sucessão). | Recursos próprios. |

MAPEAMENTO DE CONHECIMENTOS CRÍTICOS

A estruturação do processo de Gestão do Conhecimento resultou inicialmente no Mapeamento de Conhecimentos, realizada por área/departamento, em consonância com a metodologia e aplicação adotada corporativamente. O mapeamento dos conhecimentos críticos foi processado por meio de oficinas, em três etapas:

- **INVENTÁRIO DE CONHECIMENTOS CRÍTICOS DAS COORDENAÇÕES**

Nesta etapa foram listados e priorizados os conhecimentos das coordenações segundo a relevância e a disponibilidade. Na sequência foi avaliada a proficiência dos profissionais, bem como identificados os desafios, as oportunidades e as possíveis ações por parte dos gestores para incentivar o compartilhamento dos conhecimentos. Nesta etapa houve 339 participações.

- **CONSOLIDAÇÃO DOS CONHECIMENTOS CRÍTICOS DAS GERÊNCIAS**

Após o agrupamento das informações sobre os conhecimentos críticos das coordenações e departamentos, foram incluídas as informações sobre os conhecimentos e proficiência dos assessores técnicos e especialistas das gerências bem como identificados os conhecimentos já sistematizados.

- **REGISTRO DOS CONHECIMENTOS CRÍTICOS E ESTIMATIVA DE PRAZO PARA DESLIGAMENTO DOS PROFISSIONAIS QUE ADERIRAM AO PLANO DE DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO - PDV**

Nesta etapa foram registrados os conhecimentos críticos dos profissionais que aderiram ao PDV visando subsidiar a elaboração de um plano de repasse e compartilhamentos desses conhecimentos e estimar o prazo para desligamento.



GESTÃO DO CONHECIMENTO TÉCNICO-OPERACIONAL

Em 2016, foram estruturados cursos em diversas áreas, especialmente nas áreas de operação e manutenção e projetos, na modalidade Ensino à Distância possibilitando maior flexibilidade na programação e na participação dos empregados para realizar a atividade no seu ritmo de aprendizagem.

Na área operativa, o foco foi a revisão dos treinamentos de formação dos cargos operativos e treinamentos de reciclagem, visando a integração dos conteúdos, visão homogênea e compartilhada de cada um dos treinamentos, e desempenho esperado para cada cargo.

Foram priorizados os treinamentos de formação do OTM1 e OTM4 (módulo básico e de trens), envolvendo 26 educadores. O treinamento de reciclagem, realizado em parceria com o SENAI, alcançou os primeiros resultados com a aplicação piloto do treinamento “Alinhamento Manual de Rota”, em dezembro. Os demais treinamentos revisados, todos em sistema EaD, tem previsão de entrega para 2017: Diretrizes de Atendimento; Identificação e Retirada de Impedimentos para a Movimentação do Trem; Padrão de Comunicação – padronização da linguagem e dos procedimentos na comunicação por rádio.

Para os empregados responsáveis pelo material rodante, foram disponibilizados cursos em EaD no Moodle, totalizando 427 participações.

Para os que atuam na gestão de empreendimentos de expansão foi dado continuidade nos cursos: Introdução à Gestão de Projetos - para gestores e equipes de projetos, abordando conhecimentos básicos e suas aplicações; Metodologia de Gestão de Empreendimentos - para gestores e equipes de projetos, promovendo a aplicação e disseminação de conceitos. Os cursos foram elaborados e aplicados por profissionais do Metrô certificados pelo PMI (PMP-Project Management Professional), com suporte instrucional da Universidade Corporativa do Metrô - Unimetro.

Outro curso elaborado e ministrado por especialistas metroviários foi o Curso de Engenharia de Túneis, desenvolvido para engenheiros, arquitetos, geólogos e tecnólogos das equipes de projeto e de obras. Na 1ª turma houve 42 participações.



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE EDUCADORES

A elaboração e aplicação de cursos internos é uma das estratégias adotadas no Metrô para promover a gestão do conhecimento metroviário e perpetuidade da empresa. Os educadores são empregados que desempenham os papéis de elaboradores ou instrutores de treinamento, cuja atuação é fundamental para o desenvolvimento das trilhas de aprendizagem. Por isso, o desenvolvimento dos educadores está intrinsicamente relacionado à produção, documentação, sistematização e disseminação do conhecimento metroviário.

Dos 42 novos educadores indicados por seus gestores em 2016, mais de 70% capacitou-se na trilha de aprendizagem de educadores, como elaborador e instrutor de treinamentos. Dessa forma, novos cursos foram desenhados ou estão em elaboração para aplicação interna.



DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

GRI G4-DMA-LA

| TEMA ESTRATÉGICO | AÇÃO PRIORIZADA | RECURSOS |
|------------------------------|--|-------------------|
| Desenvolvimento da liderança | <p>Manter o Programa de Desenvolvimento da Liderança que contemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de Desenvolvimento ▪ Trilhas de desenvolvimento para todos os cargos do Plano Executivo; ▪ Plano de Sucessão. | Recursos próprios |

O Projeto de Desenvolvimento da Liderança tem por objetivo desenvolver novas competências dos que lidam diariamente com a gestão de pessoas, assegurando a melhoria do seu desempenho como gestor, fortalecendo a sustentabilidade e o crescimento do negócio dentro de um clima organizacional saudável.

PROGRAMA DE SUCESSÃO

Em 2016, foram realizadas 122 avaliações para posições de Supervisor, Coordenador e Chefe de Departamento. Nas ações do programa de desenvolvimento da Alta Liderança houve 319 participações, totalizando 1.442H.h. Nas ações do programa de desenvolvimento da Média Liderança e Supervisores Operacionais houve 278 participações, totalizando 2.465 H.h.



DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

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

O Metrô tem a preocupação de preparar seus empregados e contratados para a defesa e proteção dos direitos humanos, princípios da empresa declarados no Código de Ética e Conduta e na sua política de gestão de pessoas.

A observação de valores e compromissos fortalece a forma de agir da organização no seu dia a dia, no relacionamento entre o público interno e externo. Em 2016, o tema da diversidade no trabalho foi abordado nas trilhas de desenvolvimento de liderança. Na área operacional, também foi tema em discussões com agentes de segurança e coordenadores. Em relação ao assédio, foi realizada oficina com empregados com o apoio da Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres para abordar questões da violência urbana e formar um grupo de multiplicadores na área da operação.



| GRI G4-LA1, G4-LA12 | INDICADORES DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------|--|-------|-------|--------------|
| | nº de empregados acima de 45 anos | 5.360 | 5.705 | 5.775 |
| | nº de mulheres | 1.918 | 1.882 | 1.837 |
| | % de cargos de chefia ocupados por mulheres | 18% | 16% | 15% |
| | nº de negros ¹ | 2.430 | 2.399 | 2351 |
| | % de cargos de chefia ocupados por negros | 9% | 13% | 14% |
| | nº de portadores de deficiência ou necessidades especiais | 273 | 279 | 270 |
| | nº de empregados com pós-graduação | 488 | 489 | 476 |
| | nº de empregados com até cinco anos de empresa | 2.853 | 2.278 | 1.712 |

¹ Considerados os empregados que se declaram pretos e pardos.



| PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA | PARTICIPANTES 2016 |
|--|---------------------------|
| Prevenção e tratamento da dependência química e outras compulsões | 3.596 |
| Tempo Amigo | 287 |
| Teletrabalho | 7 |
| Reabilitação profissional | 6 |
| Atendimento social | 1.610 |
| BENEFÍCIOS SOCIAIS | |
| Auxílio-funeral | 11 |
| Empréstimo de emergência | 3 |
| Medicamentos especiais | 33 |
| Auxílio-inclusão para filhos com deficiência | 107 |
| PROGRAMAS DE ENGAJAMENTO | |
| Programa de boas-vindas | 615 |
| Homenagem aos empregados com 10, 20, 30, 40 ou mais anos tempo de serviço | 800 |
| Visita de familiares no Metrô de São Paulo | 314 |
| Valorização de empregados que trabalham no Natal e Ano-Novo | 1.130 |
| DIVERSIDADE | |
| Módulo Diversidade – Desenvolvimento da Liderança | 29 |
| Multiplicadores GOP – Discussão sobre questões de gênero e assédio contra a mulher | 18 |
| Reuniões com Sindicato dos Metroviários para discussão de Ações Afirmativas | 3 |
| PIC – “Exercícios de Cidadania: combate a discriminação racial e intolerância religiosa” | 46 |



SAÚDE DO TRABALHO

O índice de doenças ocupacionais (registros/nº de empregados contratados), em 2016, fechou em 0,052% (registros/nº empregados contratados).

DOENÇA OCUPACIONAL ¹– METRÔ DE SÃO PAULO

| | 2014 | 2015 | 2016 |
|-------------|-------|-------|--------|
| Nº de casos | 4 | 2 | 5 |
| Indicador | 0,040 | 0,021 | 0,052% |

¹ Para o cálculo, são expurgados os empregados com contratação diferenciada – estagiários PET e pesquisadores.

PREVENÇÃO E ACIDENTES DE TRABALHO

Em 2016, foram registrados 624 acidentes de trabalho, não sendo alcançada a meta de redução de acidentes de trabalho corporativo prevista pra 2016, de 2,5%, visto que as ocorrências de “quedas típicas” aumentaram 28% em relação ao ano anterior.

| TIPO DE ACIDENTE | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------|------|------|
| Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho | 4 | 2 | 2 |
| Assaltos | 0 | 0 | 1 |
| Treinamentos (TAF/TTI) | 0 | 1 | 2 |
| Trajeto | 106 | 99 | 116 |
| Quedas de trajeto ¹ | 55 | 55 | 64 |
| Quedas típicas | 50 | 71 | 91 |
| Outros ² | 391 | 416 | 412 |
| Total de acidentes | 561 | 591 | 624 |

¹ Considerado no trajeto.

² Atropelamento, agressão, batida contra, atingido por contato com sangue, queda de moto, esforço excessivo, prensamento entre, reação do corpo a seus movimentos, contato com produtos químicos, contato com temperaturas extremas, contato com eletricidade.



| ACIDENTES DE TRABALHO | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Taxa de gravidade¹ | 140 | 203 | 168 |
| Taxa de frequência² | 27,81 | 30,70 | 32,63 |

¹ Número de dias perdidos por milhão de homem-hora de exposição ao risco. Reflete a extensão das lesões.

² Número de acidentes por milhão de homem-hora de exposição ao risco.

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 9.895 exames ocupacionais em 2016, atendendo a Norma Regulamentadora NR 7.



MEIO AMBIENTE

GRI G4-DMA-EN, G4-2, G4-15

GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS NA EXPANSÃO E OPERAÇÃO

ÁGUA

RESÍDUOS

ENERGIA

MUDANÇAS CLIMÁTICAS



GESTÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS NA EXPANSÃO E OPERAÇÃO

Em todas as fases dos empreendimentos metroviários são estudados e tratados os aspectos ambientais.

Em 2016, 77 estudos e relatórios técnicos foram elaborados pela área responsável pelo licenciamento ambiental do Metrô, em atendimento à legislação vigente. Estes estudos abordaram os seguintes temas: manejo arbóreo, áreas contaminadas, arqueologia, patrimônio histórico, relatórios de solicitação de licenças, outorgas, certidões e manifestações de diversos órgãos além de relatórios de acompanhamento de licenças.

ESTUDOS/RELATÓRIOS PARA O LICENCIAMENTO AMBIENTAL

| ETAPA DO EMPREENDIMENTO | FASE DO LICENCIAMENTO | QUANTIDADE DE ESTUDOS/RELATÓRIOS |
|-------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Concepção e Projeto | Licença Prévia | 5 |
| Obras | Licença de Instalação | 55 |
| Operação | Licença de Operação | 17 |

Foram emitidas duas Licenças de Instalação (Subestação Iguatemi da Linha 15-Prata e Subestação Bandeirantes da Linha 17-Ouro), uma Licença de Operação (Subestação Bandeirantes da Linha 5- Lilás) e a prorrogação de quatro licenças que autorizam a execução das obras, sendo uma da Linha 5-Lilás, uma da Linha 15- Prata e duas da Linha 17-Ouro.

A gestão dos impactos ambientais decorrentes da administração, operação e manutenção da rede implantada é realizada de forma sistematizada, por meio de um Sistema de Gestão Ambiental-SGA, em conformidade com a norma NBR ISO 14001. Os objetivos ambientais definidos para a gestão de aspectos significativos associados aos processos e serviços da rede implantada, em 2016, visaram a redução do consumo de água potável e do consumo de energia elétrica nos edifícios e estações, a gestão de aspectos ambientais na contratação de serviços e a gestão de resíduos sólidos.

Na auditoria externa de 2016, realizada por Organismo Certificador acreditado pelo INMETRO, o SGA foi avaliado como plenamente aderente à NBR ISO 14001, sem o registro de nenhuma não conformidade. Tal resultado permitiu e estimulou que os investimentos, durante 2016, se concentrassem na melhoria de sua eficácia, na ampliação de seu enfoque preventivo e na adequação à versão 2015 da NBR ISO 14001.



Assim, novos processos foram incorporados como a sistematização da identificação de partes interessadas, a análise de contexto e a gestão de riscos, ampliando a resiliência do próprio SGA, e tornando-o, em consequência, mais apto a lidar com as variáveis do ambiente de negócios em que a empresa opera.

Os objetivos de melhoria voltados à redução do consumo de recursos naturais também tiveram resultados relevantes. Em especial no tocante à gestão da água, foram obtidas outorgas e autorizações de uso de água de infiltração, permitindo utilizar mensalmente aproximadamente 9.000 m³ de água de rebaixamento e reuso durante o ano, o que corresponde a 18% do consumo total de água potável da Companhia e a uma redução de despesas de cerca de R\$ 180.000,00 por mês (de janeiro a novembro de 2016).

Foi ainda emitido, durante 2016, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos do Metrô, em atendimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos.

| TREINAMENTO AMBIENTAL | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| nº de empregados | 566 | 109 | 402 |
| Total de horas | 3.243 | 1.430 | 1345 |

ÁGUA

G4-EN8

Após as ações e investimentos em infraestrutura realizados para reduzir o consumo de água potável, em 2015 e 2016, foi obtido um resultado significativo na redução total do consumo, considerando os dois anos. Em 2015, a redução foi de 30% em relação a 2014, e de 13% em 2016, em relação a 2015.

Apesar do cenário de diminuição desses investimentos em infraestrutura nas áreas operacionais, as ações para redução representaram um ganho financeiro de R\$ 100.000,00 por mês, em 2016.

Outro resultado positivo foi o avanço na utilização de água não potável proveniente de rebaixamento de lençol, infiltração e tratamento de efluentes da máquina de lavar trem. Essas águas foram utilizadas em processos de lavagem, descarga em sanitários, e outros os processos que não exigem água potável.

Em maio de 2016, a estação Sacomã iniciou o uso de água de infiltração (subterrânea) principalmente em descargas de bacias sanitárias. Com esta ação, o consumo mensal de água potável da estação reduziu de 500m³ para abaixo de 200m³.



RESUMO DAS PRINCIPAIS MEDIDAS PARA REDUÇÃO DE CONSUMO DE ÁGUA

| LOCAIS DE CONSUMO – ÁGUA | MEDIDAS DE REDUÇÃO |
|-------------------------------------|---|
| ESTAÇÕES | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Campanhas de incentivo ao consumo consciente para redução de consumo de água potável. |



RESÍDUOS

GRI G4-EN1

Em 2016, foram geradas e destinadas adequadamente 170 toneladas de Resíduos Classe I, classificados como perigosos, representando 3% do total gerado pelas atividades do Metrô de São Paulo. Do total de resíduos de Classe I, 26% foram destinados para reciclagem, 71% para coprocessamento e 3% para Aterro Classe I.

A empresa obteve avanços ao incorporar em seus contratos, a obrigatoriedade da destinação ambientalmente adequada dos resíduos sólidos gerados. Foram também implementadas medidas para reduzir a geração de resíduos perigosos, como: substituição do sistema de lubrificação das correntes de escadas rolantes e a substituição de lâmpadas fluorescentes por LED.

Realizou ainda programas de incentivo com seus públicos internos, como o Programa 5S, na área de manutenção, e o Programa 3R, voltados à redução, à reutilização, à reciclagem e ao uso racional dos recursos. Acompanhou o processo da coleta seletiva implantada que permite o descarte de forma adequada dos resíduos gerados por empregados, terceiros e usuários do sistema.



RESÍDUOS CLASSE I

| TIPO DE RESÍDUO | LOCAIS DE GERAÇÃO | PROCESSO E ENCAMINHAMENTO | QUANTITATIVOS 2016 |
|---|---|---|---|
| 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. | 120,5 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. | 57.021 lâmpadas tubulares inteiras e 583 kg de lâmpadas compactas e de vapor, sendo que cada lâmpada possui 0,2164 kg, totalizando 12.922 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. | 16,5 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 | 20.200 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. | 4,4 toneladas de resíduos com amianto. |



ENERGIA

GRI G4-EN3, G4-EN5

O consumo total de energia para a expansão e operação do sistema registra aumentos anuais a uma taxa média de 1,29% ao ano. Em 2016, o consumo anual de energia elétrica para a operação do sistema representou mais de 95% do total da energia consumida pela empresa - aproximadamente 570 MWh.

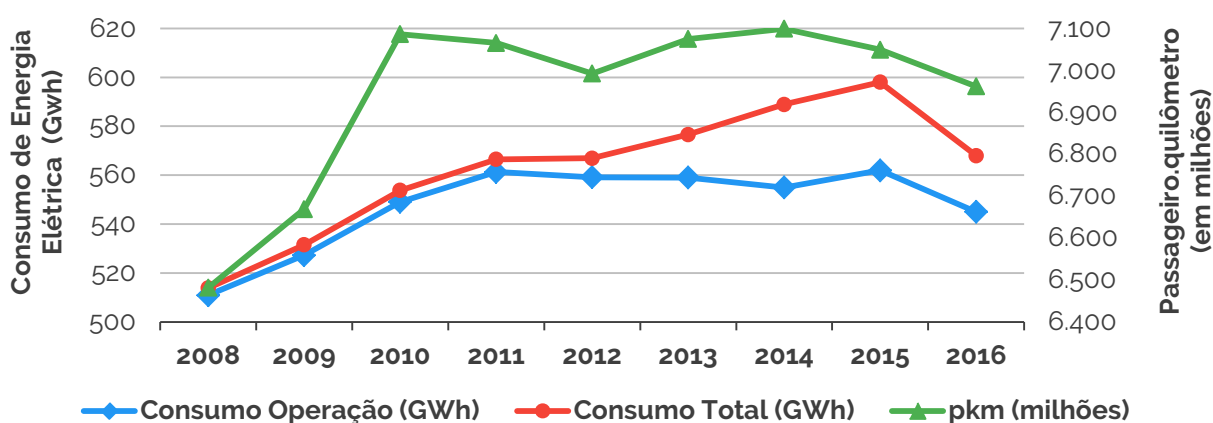


Figura 1: Consumo de energia elétrica e passageiros.kilômetro - p.km – 2008 a 2016.

Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2016.

Depois de uma sequência de aumentos anuais, houve uma queda de 5% no consumo total de energia devido principalmente ao fim dos trabalhos de escavação de túneis nos canteiros de obras de expansão da Linha 5 – Lilás.

| ENERGIA | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| CONSUMO TOTAL POR ANO¹ (GWH) | 589 | 598 | 568 |
| CONSUMO DE ENERGIA POR LOCAL (MWH) | | | |
| PRÉDIOS ADMINISTRATIVOS | 5.507 | 5.944 | 5.677 |
| PÁTIOS E CCO | 14.461 | 14.932 | 16.666 |
| CANTEIROS DE OBRAS | 28.817 | 30.334 | 17.075 |
| ESTAÇÕES (INCLUI EQUIPAMENTOS AUXILIARES) | 126.365 | 129.782 | 128.862 |
| TRAÇÃO DOS TRENS (COM PERDAS) | 413.796 | 417.023 | 399.564 |

¹ Consumo total: inclui oferta de transporte e atividades nos canteiros de obras.



CUSTOS DA OPERAÇÃO - ENERGIA ELÉTRICA

Com a adesão do Metrô ao regime de Ambiente de Contratação Livre, os custos de aquisição da energia variam porque estão atrelados ao sistema que regula o fornecimento e a distribuição da energia.

Em 2016, os custos de fornecimento da energia aumentaram 92% com o novo contrato de compra firmado com a BTG Pactual, passando de R\$ 116,96 para R\$ 225,00, o custo do MWh. Já o custo da distribuição da energia pela AES Eletropaulo foi 14% menor, em julho de 2016, período em que a distribuidora reajusta as tarifas. O custo médio total da energia ficou em torno de R\$ 380,00/MWh, representando um aumento de 60% no preço da energia elétrica, em relação ao ano de 2015.

Os gastos com energia para a operação do serviço atingiram 207 milhões de reais, em 2016, contra 134 milhões de reais, em 2015.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

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

No contexto de transporte urbano, o metrô é a opção que apresenta o melhor balanço de carbono.

O balanço líquido de emissão evitada, que relativiza os benefícios obtidos com a existência da rede e os impactos gerados com a operação, mostra que, ao substituir outros modos movidos a combustíveis fósseis, a rede operada pelo Metrô de São Paulo proporciona uma redução das emissões de gases de efeito estufa, assim como a redução de poluentes atmosféricos, do consumo de combustíveis, entre os outros benefícios ambientais.

Em 2016, esse balanço foi de 893,4 mil tCO₂e de emissões evitadas.

Este é o resultado obtido ao considerar que foram evitadas 937,8 mil toneladas em CO₂e de emissões de gases de efeito estufa - GEE com a existência da rede do Metrô de São Paulo e emitidas 44 mil toneladas de CO₂e em decorrência do consumo de energia elétrica para a operação.

O metrô, em comparação com outros modais, apresenta menor emissão de 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 21 tCO₂e - um benefício de 2.100%.

No período de 2012 a 2016, para transportar cada passageiro pela distância de um quilômetro, a operação do metrô gerou a emissão indireta de 6 gramas em CO₂ equivalente (gCO₂e). No período de 2008 a 2011 - quando se utilizaram mais hidrelétricas na composição da energia no país - a emissão média de carbono para transportar os passageiros do Metrô de São Paulo foi de 3 gCO₂e/p.km.

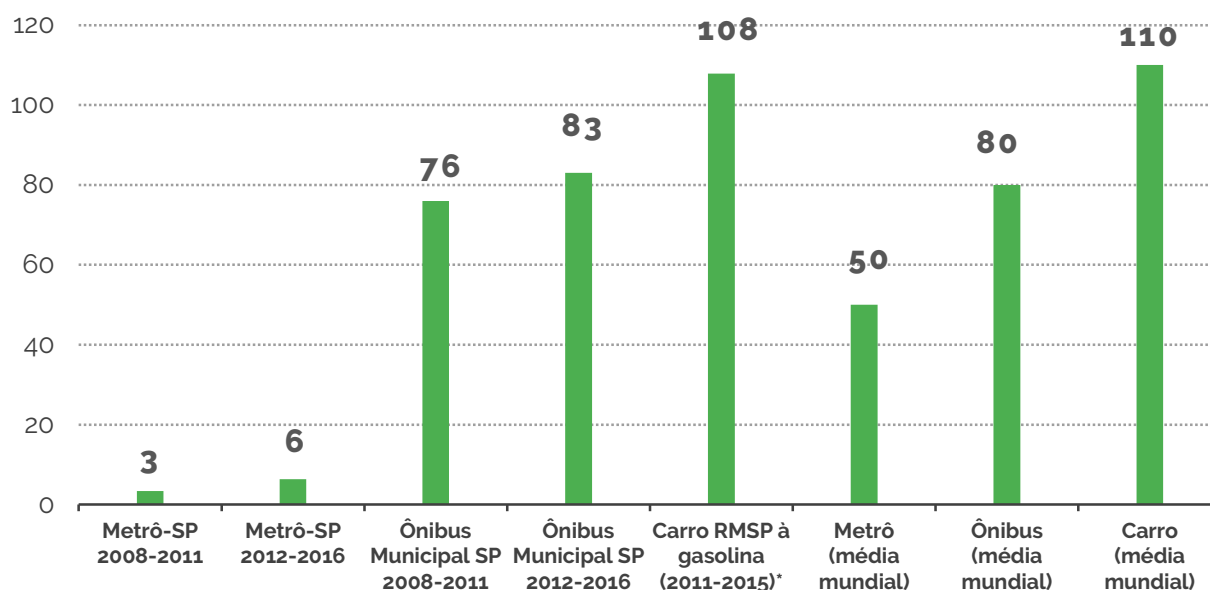


Figura 2: Emissões de gases de efeito estufa por passageiro.kilômetro – metrô, ônibus e automóvel (gCO₂e por p.km).

*Emissão de veículos a gasolina foi calculada com base em dados disponíveis de autonomia e frota de veículos da RMSP.

Fonte: Valores de São Paulo - Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2016. Valores mundiais de referência: Custos de Energia, Fontes Renováveis e Emissões de CO₂e. NOVA, 2008.

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA – TOTAL 2016

Em 2016, as emissões geradas em decorrência da operação e manutenção das linhas 1-Azul, 2-Verde, 3-Vermelha e 5-Lilás e as relacionadas às atividades administrativas da companhia continuaram a cair acentuadamente como verificado em 2015.

Do total de 51 mil tCO₂e emitido pelo Metrô de São Paulo, o consumo de energia elétrica para operação do sistema (tração dos trens, estações e pátios de manutenção) representou quase 90%, ou seja, 44,4 mil toneladas.

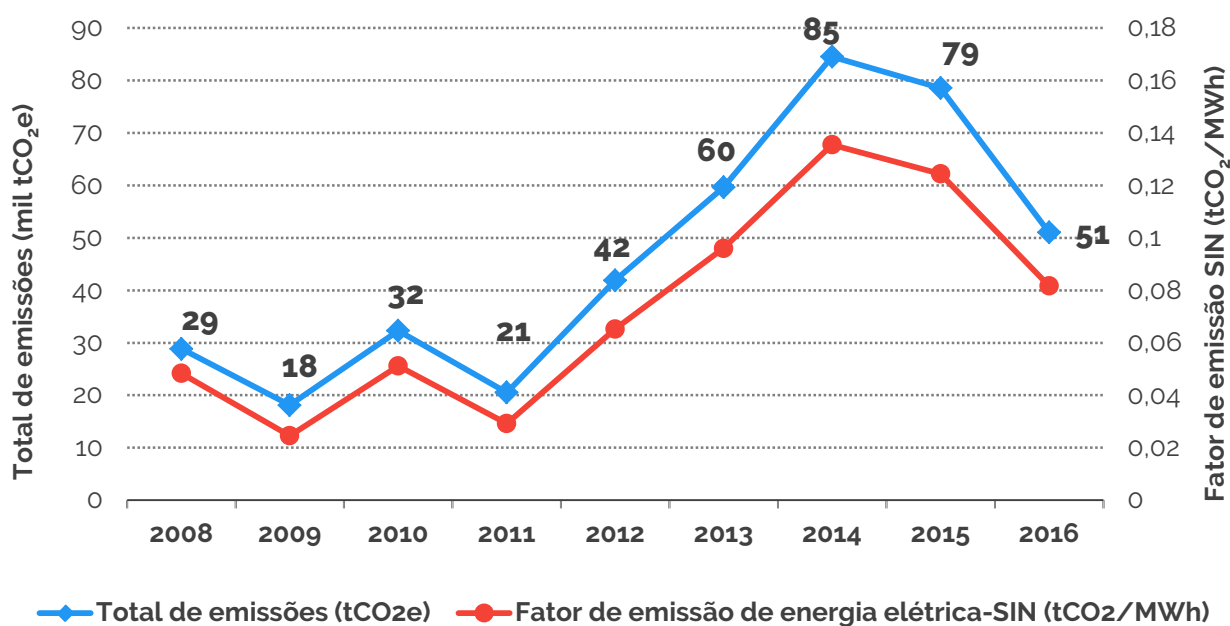


Figura 3: Emissões de GEE do Metrô de São Paulo e fatores de emissão para geração de energia elétrica.

Fonte: Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa – Metrô de São Paulo, 2016.

| INDICADORES DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA – GEE | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|-------|-------|-------|
| Total de emissões (mil tCO ₂ e) | 85 | 78 | 51 |
| Emissões por p.km (gCO ₂ e) | 8 | 8 | 5 |
| Emissões diretas totais de GEE (t.eq.CO ₂) | 1.738 | 1.462 | 1.875 |
| Emissões diretas de GEE de fontes estacionárias (t.eq.CO ₂) | 1.410 | 1.114 | 1.549 |
| Emissões diretas de GEE de fontes móveis (t.eq.CO ₂) | 328 | 348 | 326 |



ÍNDICE GRI 4

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

INDICADORES GRI



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|------------------------------|--|--|
| ESTRATÉGIA E ANÁLISE | | |
| G4-1 | Mensagem do presidente. | Página 8. |
| G4-2 | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades. | Página 10, 14, 30, 42, 58, 66, 78, 108. |
| PERFIL ORGANIZACIONAL | | |
| G4-3 | Nome da organização. | Companhia do Metropolitano de São Paulo. |
| G4-4 | Marcas, produtos e ou serviços. | Página 14, 30. |
| G4-5 | Localização da sede da organização. | Rua Augusta, 1626. São Paulo – Brasil. |
| G4-6 | Países em que opera. | Brasil. |
| G4-7 | Natureza jurídica. | Sociedade de economia mista. |
| G4-8 | Mercados atendidos. | Página 14, 28. |
| G4-9 | Porte da organização. | Página 14. |
| G4-10 | Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região discriminados por sexo. | Página 14, 94. |
| 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 três grandes grupos: suprimentos, energia e serviços. O Metrô faz a gestão de seus fornecedores diretos, e também, sempre que justificável, supervisiona os fornecedores indiretos. |
| G4-13 | Mudanças referentes ao tamanho, à estrutura ou à participação acionária. | Não ocorreram mudanças em 2016. |
| G4-14 | Explicação do tratamento do princípio da precaução. | Página 58. |
| G4-15 | Adoção de cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas. | Página 78,108. |
| G4-16 | Participação em associações e/ou organizações. | Página 88. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|---|--|---|
| 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 apresentadas se referem apenas ao balanço 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 10. |
| G4-19 | Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório. | Página 10. |
| G4-20 | Relato do limite dentro da organização para cada aspecto material. | Página 10. |
| 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. | Não houve, pois é o segundo ano em que as diretrizes G4 são adotadas. |
| 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 stakeholders. | Página 10, 65. |
| G4-25 | Identificação de stakeholders. | Página 10, 65. |
| G4-26 | Engajamento dos stakeholders. | página 10, 65, 66, 78, 91, 92. |
| G4-27 | Principais temas e preocupações de stakeholders e medidas adotadas para abordagem desses temas. | página 10, 65. |
| PERFIL DO RELATÓRIO | | |
| G4-28 | Período coberto pelo relatório. | Janeiro a dezembro de 2016. |
| G4-29 | Relatório anterior. | 2015. |
| G4-30 | Periodicidade. | Anual. |
| G4-31 | Dados para contato. | www.metro.sp.gov.br/fale-conosco . |
| G4-32 | Relato da opção "de acordo" escolhida. | O presente relatório foi elaborado em conformidade com a opção "de acordo" – essencial das diretrizes G4. |
| G4-33 | Política e prática adotadas pela organização para submeter o relatório à verificação externa. | O relatório não foi submetido à verificação externa. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|-------------------|--|--|
| GOVERNANÇA | | |
| G4-34 | Estrutura da governança. | Página 4, 58. |
| 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. | Página 58. |
| G4-36 | Relatar se a organização designou cargos ou funções de nível executivo como responsáveis por assuntos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança. | As diretorias respondem diretamente à presidência sobre os assuntos Econômicos, Ambientais e Sociais. |
| G4-37 | Processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. | Página 58, 78. |
| G4-38 | Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês. | Página 4, 58. |
| 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 e a diretoria são formados por indicação. |
| G4-41 | Procedimentos usados pelo mais alto órgão de governança para prevenir conflitos de interesse. | São adotados o Código de Ética e Conduta da companhia e as definições legais sobre o assunto em empresas de sociedade de economia mista. |
| G4-44 | Processo de autoavaliação do desempenho econômico, ambiental e social do mais alto órgão de governança. | Conselhos e auditorias. |
| GOVERNANÇA | | |
| 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. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|---|---|---|
| ÉTICA INTEGRIDADE | | |
| G4-56 | Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética. | Página 14. |
| 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. 20; "Econômico-financeiro", pág. 42; e "Gestão de riscos corporativos", pág. 61. |
| ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO | | |
| G4-EC1 | Valor econômico direto gerado e distribuído. | Página 38, 50. |
| G4-EC3 | Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefícios. | página 50. |
| G4-EC4 | Assistência financeira recebida do governo. | página 48. |
| 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 96. |
| ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS | | |
| G4-EC8 | Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos. | Página 55, 78. |
| ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA | | |
| G4-EC9 | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes. | Com a aprovação da Lei Federal 13.303/16, estão sendo processadas as adaptações necessárias para implementar novas diretrizes atendendo ao disposto na lei. Até junho de 2018, as práticas de compra continuarão submetidas às regras que exige a Lei Federal 8.666/93 e suas alterações, que estabelece a observância do princípio constitucional da isonomia na participação e concorrência dos fornecedores, independentemente de onde estejam instalados. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|--|--|---|
| 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. 64; "Fornecedores e prestadores de serviços", pág. 91; e na dimensão "Meio ambiente", pág. pag. 108. |
| ASPECTO: MATERIAIS | | |
| G4-EN1 | Materiais usados, discriminados por peso ou volume. | Página 112. |
| ASPECTO: ENERGIA | | |
| G4-EN3 | Consumo de energia dentro da organização. | Página 114. |
| G4-EN5 | Intensidade energética. | Página 114. |
| ASPECTO: ÁGUA | | |
| G4-EN8 | Total de retirada de água por fonte. | Página 110. |
| 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). | Página 115. |
| G4-EN16 | Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2). | página 115. |
| G4-EN17 | Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3). | página 115. |
| G4-EN18 | Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE). | Página 115. |
| G4-EN19 | Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE). | Página 115. |
| 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 2016. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|---|---|--|
| 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. 92; "Gestão do conhecimento", pág. 99; "Desenvolvimento de liderança", pág. 102; e "Diversidade e igualdade de oportunidades", pág. 103. |
| ASPECTO: EMPREGO | | |
| G4-LA1 | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região. | Página 104. |
| 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. | Página 92, 96. |
| 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. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|--|---|---|
| G4-LA6 | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero. | Página 103. |
| G4-LA8 | Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos. | Página 103. |
| ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO | | |
| G4-LA9 | Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional. | Página 98. |
| 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 103. |
| 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. | página 94,103,104. |
| 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. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|---|--|--|
| 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. 91; e "Diversidade e igualdade de oportunidades", pág. 103. |
| 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. 55; "Engajamento de públicos de interesse", pág. 65; "Gestão de impactos sociais da rede", pág. 79; e "Fornecedores e prestadores de serviços", pág. 91. |
| ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS | | |
| G4-SO1 | Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local. | Página 79. |
| G4-SO2 | Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais. | Página 79. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|--|---|--|
| ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO | | |
| G4-SO3 | 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-SO4 | 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: CONFORMIDADE | | |
| SO8 | 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 2016. |
| ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE | | |
| G4-SO11 | 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. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|---|--|--|
| 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. 58; "Solução Integrada de Gestão Empresarial – SAP", pág.63; "Sistemas de gestão certificados", pág. 64; "Engajamento dos públicos de interesse", pág. 65; e "Usuários", pág.66. |
| 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. | Página 30, 38, 55. |
| 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. |
| ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING | | |
| G4-PR6 | Venda de produtos proibidos ou contestados. | O Metrô de São Paulo respeita as diretrizes do Conselho de Auto regulamentação 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. |



| INDICADORES | | PÁGINAS / INFORMAÇÕES |
|--|---|---|
| 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 2016. |

EDIÇÃO DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2016 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

Cacilda Bastos Pereira da Silva

EQUIPE DE CONTEÚDO E INDICADORES GRI

Gerência de Meio Ambiente e Sustentabilidade

Cacilda Bastos Pereira da Silva
Ieda Maria Bottura Areias
Marcello Glycério de Freitas
Ramón Carollo Sarábia Neto
Ricardo Ferro Barbieri
Rodolfo Chiaparin
Sérgio Luis Fernandes
Song Yng Ling Shimba
Walter Aparecido Aragão

Assessoria da Presidência

Aluizio Xavier Gibson Neto

Diretoria de Planejamento e Expansão dos Transportes Metropolitanos

Luiz Carlos Bergamasco

Departamento de Imprensa

Adele Claudia Nabhan
Camila Bomfim de Sousa
Reginaldo Nogueira Seixas

Departamento de Marketing Corporativo

Fernanda Boeck Noer
Marcelo Ferraz Cunha

Gerência de Projetos Básicos de Transportes Metropolitanos

Maria Olivia Martin Santana

Gerência de Controle Financeiro

Julio Andrade de Jesus Filho

Gerência do Empreendimento Linha 2-Verde

Doris Lemos de Vasconcelos

Gerência do Empreendimento Linha 4-Amarela

Miriam Marcatto de Abreu

Gerência do Empreendimento Linha 5-Lilás

Kátia Harue Kamimura

Gerência de Logística

Renata Rizzo

Gerência de Negócios

Karen Monesi

Gerência de Operações

Elaine Doro Labate

Gerência de Planejamento Financeiro

Eraldo Rubens Rett

Gerência de Planejamento, Integração e Viabilidade de Transportes Metropolitanos

Epaminondas Duarte Junior

Gerência de Recursos Humanos

Fernanda Farias dos Santos
Filomena Gallucci

Gerência de Recursos e Infraestrutura

Maria Toshiko Yamawaki

Coordenadoria de Atendimento à Comunidade

Maria Cecília Martino
Mônica Pereira da Silva

Ouvidoria

Milza Helena Bonutti
Zenaide Lehdermann

PROJETO GRÁFICO

Sérgio José da Cunha Albuquerque
Rafael Barreto Gatti
Valmir Alves de Aquino

Fotos

Acervo Metrô

EDITADO EM SETEMBRO DE 2017.

Copyright © 2017
COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO.
www.metro.sp.gov.br

Publicação disponível para download em:
www.metro.sp.gov.br/metro/sustentabilidade/relatorios-sustentabilidade.aspx

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”.

2016

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

COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO



METRÔ



GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO

Secretaria dos Transportes
Metropolitanos