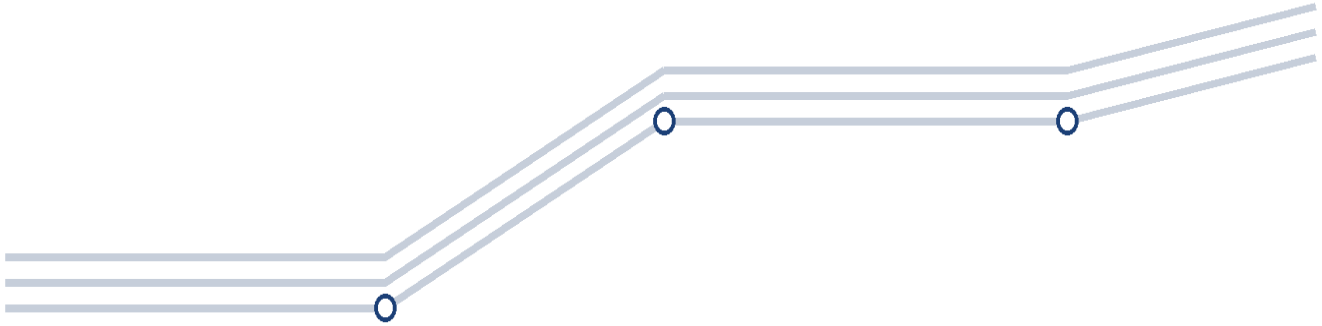
COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL

PLANO ESTRATÉGICO

2026 – 2035



Sumário

Mensagem do Presidente 3
Histórico 4
Metodologia 5
O Metrô-DF 6
Estrutura Organizacional 8
Identidade Organizacional 9
Eixos Estratégicos 10
Alinhamento Estratégico aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 11
Estrutura e Etapas de Construção do Novo Plano Estratégico 13
Mapa Estratégico do Metrô-DF 2026-2035 14
Monitoramento 16
Visão geral 17

Mensagem do Presidente

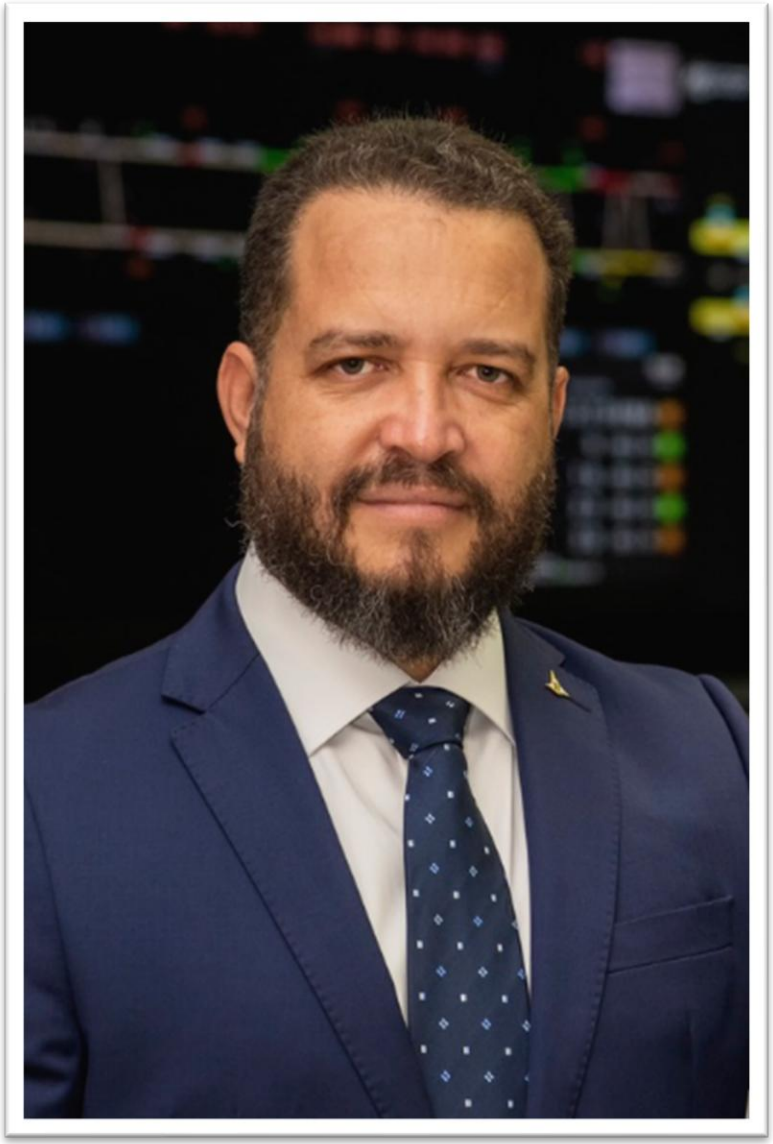
O Metrô-DF é feito por pessoas e para pessoas. Mais do que transportar passageiros, nossa missão é conectar pessoas e destinos com agilidade e segurança.

É com esse espírito de serviço público e transparência que entregamos à sociedade o Plano Estratégico 2026-2035.

Sabemos que gerir recursos públicos exige responsabilidade extrema. Por isso, este documento serve como uma prestação de contas e um pacto de confiança. Nele, detalhamos como superaremos os desafios do setor respeitando as diretrizes do Governo do Distrito Federal (GDF) e os ordenamentos do Plano Plurianual (PPA), da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e da Lei Orçamentária Anual (LOA).

Nossa Visão de ser um eixo estruturante da mobilidade no Distrito Federal, agindo de forma conectada, inclusiva e sustentável só será alcançada com o engajamento de nossos colaboradores e o foco nas necessidades do cidadão.

Este plano reflete o esforço contínuo para oferecer um transporte digno, acessível e eficiente, honrando a confiança que a população do Distrito Federal deposita nesta Companhia.



Histórico

Com a assunção da atual gestão, realizou-se a avaliação do plano vigente à época (Plano Estratégico 2017 – 2021), bem como a elaboração de um novo Plano (2021-2025) levando-se em conta os pontos positivos e buscando a melhoria contínua em relação ao Plano que estava vigente, assim como se optou pela adoção de uma nova metodologia a fim de alinhar-se à adotada à época pelo Governo do Distrito Federal. Para a confecção do plano 2021-2025, contou-se com o apoio da Secretaria de Economia do Distrito Federal, a qual orientou o METRÔ-DF quanto à metodologia adotada.

Com o encerramento da vigência do Plano Estratégico 2021–2025, inicia-se um novo ciclo de planejamento, materializado neste Plano Estratégico. Orientado pelo princípio da melhoria contínua, o novo instrumento busca refletir uma Companhia cada vez mais atual, madura e estrategicamente preparada para os desafios dos próximos anos.

Sua elaboração foi fundamentada em uma análise aprofundada dos ambientes interno e externo e na integração de metodologias consolidadas e contemporâneas de gestão estratégica, com destaque para o Balanced Scorecard (BSC) e os Objectives and Key Results (OKR). Nesse contexto, os objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas foram definidos com foco no desenvolvimento institucional, na geração de valor para a sociedade e na efetiva capacidade operacional da Companhia, buscando assegurar uma estratégia simultaneamente ambiciosa, viável e orientada a resultados.



Metodologia

A metodologia adotada para o desenvolvimento do Plano Estratégico do Metrô-DF é baseada em uma abordagem híbrida, que integra elementos do Balanced Scorecard (BSC) e do Objectives and Key Results (OKR), de modo a combinar visão estratégica de longo prazo com foco em resultados mensuráveis e ágeis.

A metodologia é participativa, envolvendo todas as diretorias e unidades organizacionais, observando as diretrizes da Lei nº 13.303/2016 e o alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) pertinentes.



O Metrô-DF

A Companhia do Metropolitano do Distrito Federal foi criada em 15 de dezembro de 1993. Contudo, em 15 de maio de 1991, com a Coordenadoria Especial do METRÔ-DF, iniciaram-se os estudos técnicos e planejamento para licitação da construção e operação do sistema metroviário no Distrito Federal.

Assim, em 06 de janeiro de 1992, com a assinatura de contrato entre o Governo de Distrito Federal, por meio da mencionada Coordenadoria, e o Consórcio Brasmetrô, deu-se início à execução da primeira estação da Companhia, em Samambaia.

Em 15 de dezembro de 1993, o Governo do Distrito Federal criou a Companhia do Metropolitano do Distrito Federal – METRÔ-DF com o propósito de operar o novo transporte convocando os primeiros concursados em julho de 1997. De janeiro de 1998 a agosto de 1999, o Metrô-DF iniciou o Programa de Viagens Experimentais, que teve como objetivo apresentar o novo sistema de transporte à população de Brasília, bem como aprimorar o conhecimento prático dos responsáveis pela operação do sistema. A operação em definitivo ocorreu em 2001, com a inauguração do trecho que liga Samambaia a Taguatinga, Águas Claras, Guará e Plano Piloto.

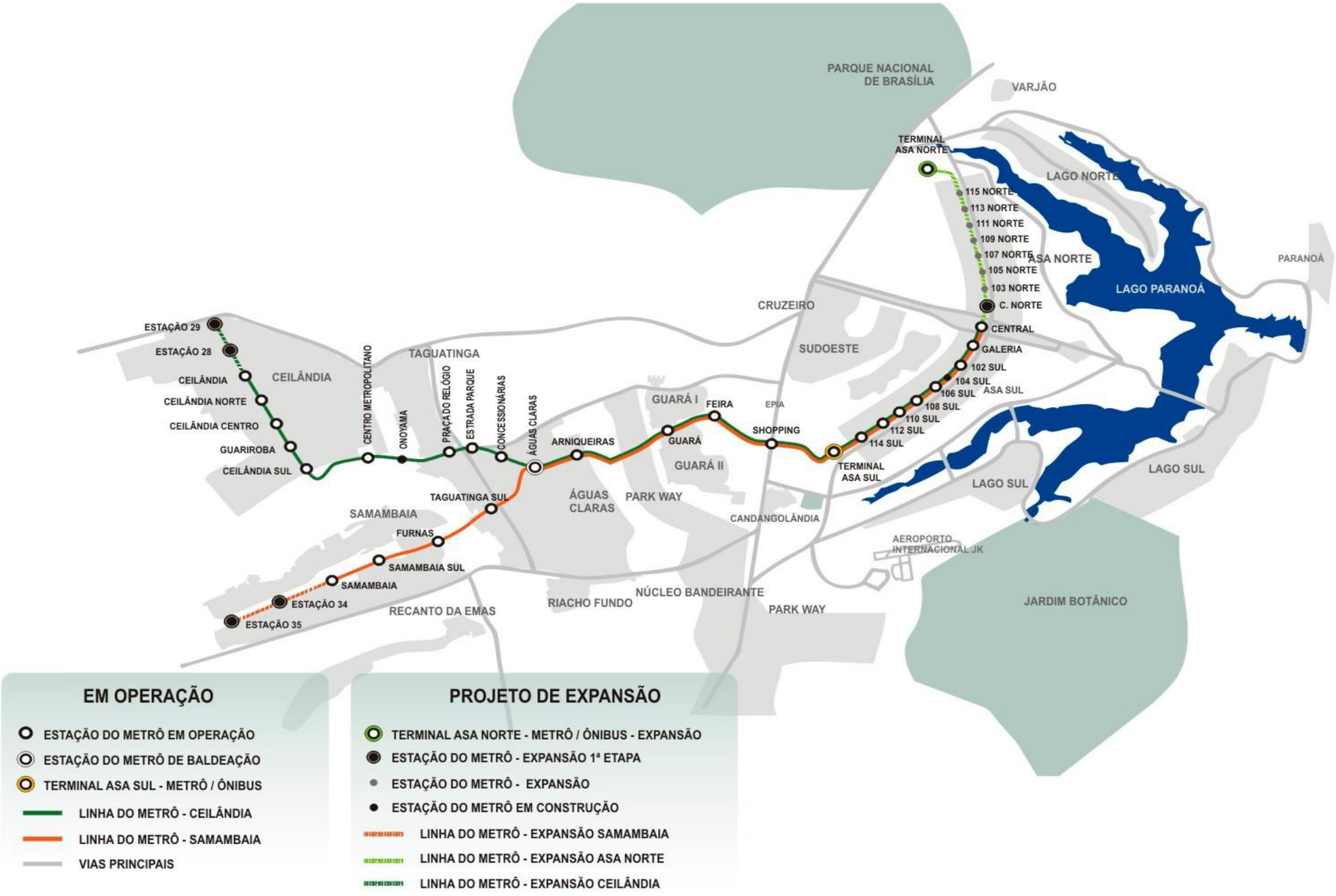
Já, em 2006, iniciou-se a operação branca no trecho que liga Taguatinga à Ceilândia Sul, passando pela estação Centro Metropolitano. Em 2007, a operação neste trecho passou a ser comercial. No mesmo ano, recomeçaram as obras para levar o METRÔ-DF até a estação terminal Ceilândia, localizada na Ceilândia Norte.

Em 09 de maio de 2009, foi inaugurada a Estação 112 Sul. Em junho do mesmo ano, foi inaugurada a Estação 102 Sul, que fica próxima ao centro comercial Cine Centro São Francisco (EQS 102/103).

Com capacidade inicial para mais de 5 mil usuários/dia, em maio de 2010, foi inaugurada a Estação Guará, localizada a cerca de 900 metros da estação Feira. O projeto da estação privilegiou a economia de energia, tendo em vista a construção de uma cobertura em vidro, que permite a iluminação natural do ambiente interno.

As últimas estações entregues pelo Metrô-DF foram a 106 Sul, a 110 Sul e a Estrada Parque (EPQ), todas com início de operação em 2020.

Atualmente, a Companhia conta aproximadamente com 42 quilômetros de via comercial e opera com 27 estações.


PARQUE NACIONAL DE BRASÍLIA
VARJÃO
TERMINAL ASA NORTE
LAGO NORTE
115 NORTE
113 NORTE
111 NORTE
109 NORTE
107 NORTE
105 NORTE
103 NORTE
C. NORTE
ASA NORTE
PARANOÁ
LAGO PARANOÁ
CRUZEIRO
CENTRAL
GALERIA
SUDOESTE
102 SUL
104 SUL
106 SUL
108 SUL
110 SUL
112 SUL
114 SUL
ASA SUL
ESTAÇÃO 29
ESTAÇÃO 28
CEILÂNDIA
CEILÂNDIA NORTE
CEILÂNDIA CENTRO
GUARIROBA
CEILÂNDIA SUL
CENTRO METROPOLITANO
ONOYAMA
PRAÇA DO RELÓGIO
ESTRADA PARQUE
CONCESSIONÁRIAS
ÁGUAS CLARAS
TAGUATINGA
GUARÁ I
FEIRA
EPIA
SHOPPING
ARNIQUEIRAS
GUARÁ
GUARÁ II
TERMINAL ASA SUL
LAGO SUL
TAGUATINGA SUL
ÁGUAS CLARAS
PARK WAY
SAMAMBAIA
FURNAS
SAMAMBAIA SUL
SAMAMBAIA
ESTAÇÃO 34
ESTAÇÃO 35
CANDANGOLÂNDIA
AEROPORTO INTERNACIONAL JK
RECANTO DA EMAS
RIACHO FUNDO
NÚCLEO BANDEIRANTE
PARK WAY
JARDIM BOTÂNICO
EM OPERAÇÃO
ESTAÇÃO DO METRÔ EM OPERAÇÃO
ESTAÇÃO DO METRÔ DE BALDEAÇÃO
TERMINAL ASA SUL - METRÔ / ÔNIBUS
LINHA DO METRÔ - CEILÂNDIA
LINHA DO METRÔ - SAMAMBAIA
VIAS PRINCIPAIS
PROJETO DE EXPANSÃO
TERMINAL ASA NORTE - METRÔ / ÔNIBUS - EXPANSÃO
ESTAÇÃO DO METRÔ - EXPANSÃO 1ª ETAPA
ESTAÇÃO DO METRÔ - EXPANSÃO
ESTAÇÃO DO METRÔ EM CONSTRUÇÃO
LINHA DO METRÔ - EXPANSÃO SAMAMBAIA
LINHA DO METRÔ - EXPANSÃO ASA NORTE
LINHA DO METRÔ - EXPANSÃO CEILÂNDIA

Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal está definida em seu Estatuto Social e pode ser consultada no site oficial do Metrô-DF, link: https://metro.df.gov.br/.

Essa estrutura organizacional foi aprovada pelo Conselho de Administração, em 2025, e pelo Governo do Distrito Federal, permitindo a modernização institucional frente aos contextos externos e fortalecendo a gestão corporativa orientada à produção de resultados na prestação de serviço público. Assim, o objetivo de tal medida buscou avivar segurança jurídica à tomada de decisão dos administradores da Companhia e proporcionar ao mercado confiança na realização de acordos com esta Companhia.

A nova estrutura objetiva ter uma equipe dedicada a planejar, efetivamente, as próximas iniciativas, os próximos projetos e a expansão da malha para atender, de forma ainda mais eficiente, a população da cidade.



Identidade Organizacional

A identidade organizacional é composta pela Missão, Visão e Valores da organização, elementos que expressam sua razão de existir, o futuro que pretende alcançar e os princípios que orientam sua atuação. Em conjunto, esses componentes estabelecem as bases do direcionamento institucional e servem como referência para a formulação e a execução da estratégia.

- **Missão**: expressa a razão de existir da organização e o propósito que orienta sua atuação;
- **Visão**: representa a situação futura desejada, indicando onde a organização pretende chegar e como deseja ser reconhecida;
- **Valores**: correspondem aos princípios e às diretrizes que orientam as decisões, os comportamentos e a atuação da organização e de seus empregados.

Visão	Ser um eixo estruturante da mobilidade no Distrito Federal, agindo de forma conectada, inclusiva e sustentável.
Missão	Conectar pessoas e destinos com agilidade e segurança.
Valores	• **Segurança da Vida:** Priorizamos a integridade física de passageiros e colaboradores acima de qualquer meta. • **Equidade:** Garantimos tratamento justo, acessibilidade universal e valorização da diversidade humana. • **Foco no Cidadão:** Nossas decisões são orientadas para servir quem utiliza o sistema. • **Transparência:** Asseguramos a prestação de contas e a conformidade legal. • **Cooperação e Unidade:** Trabalhamos de forma integrada e sistêmica; o resultado é fruto do esforço conjunto. • **Eficiência e Inovação:** Buscamos gerir os recursos de forma responsável, promovendo a modernização por meio da adoção de práticas, tecnologias e soluções inovadoras.

Eixos Estratégicos

Os Eixos Estratégicos representam os grandes temas que estruturam e orientam a estratégia da organização. A partir de sua definição, foram identificados e desdobrados os respectivos Fatores Críticos de Sucesso, que correspondem a aspectos essenciais para o cumprimento da missão da Companhia.

A tabela a seguir apresenta os três principais Eixos Estratégicos definidos pela Direção da Companhia, bem como os dois principais Fatores Críticos de Sucesso associados a cada um deles.

Eixos Estratégicos	Fatores Críticos de Sucesso
Operações e Eficiência Metroviária	• Confiabilidade e regularidade da operação • Segurança operacional
Satisfação e Experiência do Usuário	• Qualidade percebida do serviço • Acessibilidade e inclusão
Sustentabilidade Financeira e Orçamentária	• Execução orçamentária eficiente • Gestão eficiente de custos

Alinhamento Estratégico aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, instituída pela Organização das Nações Unidas (ONU), estabelece um conjunto de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e respectivas metas voltadas à promoção do desenvolvimento econômico, social e ambiental de forma integrada.

Considerando o papel das empresas públicas na geração de valor para a sociedade, o presente Plano Estratégico busca evidenciar a contribuição da atuação institucional para essa agenda global. Nesse sentido, os Objetivos Estratégicos da Companhia foram correlacionados aos ODS com os quais apresentam maior aderência, bem como às respectivas metas.



Essa correlação permite demonstrar, de forma mais objetiva, como as prioridades estratégicas da Companhia contribuem para desafios relacionados à mobilidade urbana sustentável, à qualidade dos serviços públicos, à promoção de ambientes de trabalho seguros, à sustentabilidade ambiental, à governança e ao fortalecimento institucional.

Ressalta-se que as metas dos ODS não se confundem com as metas dos indicadores estratégicos da Companhia. Sua apresentação tem por finalidade evidenciar a contribuição institucional para o alcance dos compromissos da Agenda 2030, respeitadas as atribuições, competências e o âmbito de atuação do Metrô-DF.

1. PERSPECTIVA CLIENTE E SOCIEDADE	
Objetivo Estratégico	**Objetivo de Desenvolvimento Sustentável Relacionado**
Ampliar o acesso e aumentar a atratividade à rede metroviária.	ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura (Meta 9.1)
	ODS 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis (Meta 11.2)
	ODS 1 - Erradicação da Pobreza (Meta 1.4)
Aumentar nível de satisfação e confiança dos usuários	ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis (Meta 11.2)
Fortalecer a imagem institucional e a geração de valor público	ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes (Meta 16.6)
2. PERSPECTIVA SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA E AMBIENTAL	
Objetivo Estratégico	**Objetivo de Desenvolvimento Sustentável Relacionado**
Aumentar a sustentabilidade econômico-financeira do Metrô-DF.	ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico (Meta 8.4)
	ODS 17 - Parcerias e Meios de Implementação (Meta 17.3)
Fomentar a sustentabilidade ambiental	ODS 7 - Energia Limpa e Acessível (Meta 7.3)
	ODS 13 - Ação Contra a Mudança Global do Clima (Meta 13.1, Meta 13.3)
	ODS 12 - Consumo e Produção Responsáveis (Meta 12.7)
3. PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS	
Objetivo Estratégico	**Objetivo de Desenvolvimento Sustentável Relacionado**
Aprimorar a maturidade gerencial da Companhia	ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura (Meta 9.1)
	ODS 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis (Meta 11.2)
Otimizar a gestão dos ativos	ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura (Meta 9.1)
Fortalecer os processos de governança	ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes (Meta 16.6)
4. PERSPECTIVA PESSOAS, APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	
Objetivo Estratégico	**Objetivo de Desenvolvimento Sustentável Relacionado**
Aperfeiçoar a gestão estratégica de pessoas	ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico (Meta 8.8)
	ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes (Meta 16.6)
	ODS 5 - Igualdade de Gênero (Meta 5.5)
	ODS 4 - Educação de Qualidade (Meta 4.4)

Estrutura e Etapas de Construção do Novo Plano Estratégico

A metodologia para a construção deste Novo Plano Estratégico compreende um ciclo estruturado de Diagnóstico, Definição da Identidade Institucional, Formulação dos Objetivos Estratégicos, Indicadores e Iniciativas.

Dentro dessa estrutura lógica, foram utilizados diversos instrumentos de análise de cenário, os quais serão elucidados a seguir.

1. **Análise PESTEL**
   Análise do ambiente externo sob as seguintes perspectivas: política, econômica, social, tecnológica, ambiental e legal.
2. **Clima e Cultura Organizacional**
   Análise histórica dos resultados das três últimas pesquisa de clima e de cultura organizacional.
3. **Relações Governamentais e Vinculação com Instrumentos de Planejamento**
   Detalha o arranjo institucional do Metrô-DF e sua articulação com os instrumentos de planejamento de médio e longo prazo do Governo do Distrito Federal (GDF).
4. **Satisfação do Usuário**
   Análise dos resultados das três últimas pesquisas de satisfação do usuário.
5. **Reflexão Estratégica**
   Reflexões sobre as quatro perspectivas do Balanced Scorecard (BSC) aplicada à realidade do Metrô-DF.
6. **5 Forças de Porter**
   Análise das 5 Forças de Porter com o intuito de identificar quais fatores externos afetam a capacidade de uma organização de se manter competitiva, eficiente e sustentável a longo prazo.
7. **Fatores Críticos de Sucesso**
   Análise das prioridades diretivas divida em eixos e fatores críticos para o sucesso da empresa.
8. **Análise SWOT**
   Realisa o levantamento das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças à organização.

Mapa Estratégico do Metrô-DF 2026-2035

O Mapa Estratégico é a representação visual da estratégia do Metrô-DF. Elaborado sob a metodologia do Balanced Scorecard (BSC), ele traduz a missão e a visão da Companhia em objetivos estratégicos tangíveis, organizados em quatro perspectivas interconectadas.

Sua principal função é demonstrar a relação de causa e efeito entre os diferentes objetivos: os resultados esperados para os Clientes e para a Sociedade dependem diretamente da Sustentabilidade Financeira e Ambiental, que por sua vez é sustentada pela excelência dos Processos Internos. A base de tudo reside nas Pessoas, Aprendizagem e Crescimento, evidenciando que o desenvolvimento do capital humano e da cultura organizacional é o alicerce para alcançar a alta performance e a geração de valor público.

Os objetivos evidenciados no referido mapa foram construídos com base na análise de cenário realizada segundo as ferramentas elucidadas neste documento.




CLIENTE E SOCIEDADE
Ampliar o acesso e aumentar a atratividade à rede metroviária
Aumentar o nível de satisfação e confiança dos usuários
Fortalecer a imagem institucional e a geração de valor público
SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA E AMBIENTAL
Aumentar a sustentabilidade econômico-financeira do Metrô-DF
Fomentar a sustentabilidade ambiental
PROCESSOS INTERNOS
Fortalecer os processos de governança
Aprimorar a maturidade gerencial da Companhia
Otimizar a gestão dos ativos
PESSOAS, APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO
Aperfeiçoar a gestão estratégica de pessoas

Monitoramento

A materialização do Plano Estratégico do Metrô-DF ultrapassa a etapa de planejamento; ela exige uma dinâmica de acompanhamento capaz de transformar diretrizes em resultados tangíveis. Para assegurar essa efetividade, a Companhia adota uma sistemática de monitoramentos trimestrais, estruturada em ciclos de avaliação que conectam a operação diária à visão de longo prazo.

Desses monitoramentos, o primeiro e o último não abarcam revisão, somente reportes do status do andamento das iniciativas e indicadores. Já o segundo e o quarto monitoramento englobam a possibilidade de revisão.

A revisão do Plano Estratégico é fundamental para manter a estratégia atualizada e aderente às mudanças internas e externas, permitindo ajustar objetivos, indicadores, metas e iniciativas sempre que necessário. Esse processo fortalece a capacidade da organização de corrigir desvios, incorporar novos desafios e oportunidades e assegurar que os esforços institucionais permaneçam direcionados ao alcance dos resultados esperados e à geração de valor para a sociedade.

O detalhamento completo dos indicadores, incluindo os resultados ano a ano e suas metas, serão disponibilizados no Caderno de Indicadores para consumo interno do órgão. O público externo poderá acompanhar a evolução destes resultados e suas peculiaridades no Relatório de Administração da Companhia, o qual é publicado anualmente e consta disponível no sítio eletrônico do órgão.



Visão geral

Nesta seção, são elucidados todos os objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas a eles vinculados.

Os objetivos estratégicos indicam onde a organização quer chegar; os indicadores e metas mostram como o desempenho será medido; e as iniciativas estratégicas representam o que será feito, concretamente, para produzir a mudança necessária.

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Nº DE INDICADORES VINCULADOS
01	Ampliar o acesso e aumentar a atratividade à rede metroviária.	3 indicadores
02	Aumentar nível de satisfação e confiança dos usuários	6 indicadores
03	Fortalecer a imagem institucional e a geração de valor público	1 indicador
04	Aumentar a sustentabilidade econômico-financeira do Metrô-DF.	1 indicador
05	Fomentar a sustentabilidade ambiental	2 indicadores
06	Fortalecer os processos de governança	2 indicadores
07	Aprimorar a maturidade gerencial da Companhia	1 indicador
08	Otimizar a gestão dos ativos	2 indicadores
09	Aperfeiçoar a gestão estratégica de pessoas	3 indicadores

INDICADORES			
01	Média Mensal de Passageiros Transportados (MPT)	12	Licitações Sustentáveis (LS)
02	Novas Estações (NE)	13	Sustentabilidade Ambiental (SA)
03	Extensão da Rede Metroviária (ERM)	14	Transparência Pública (PNTP)
04	Ocorrências por Milhão de Passageiros (OMP)	15	Governança (GOV)
05	Disponibilidade Operacional (DOP)	16	Implementação da Gestão Tática (IGT)
06	Regularidade de Viagens (RV)	17	Implementação da Gestão de Ativos (IGA)
07	Satisfação Geral (SG)	18	Evolução das Iniciativas Prioritárias do PDTI (EIP)
08	Reclamações Geral (RG)	19	Favorabilidade do Clima (FC)
09	Customer Satisfaction Score - Pontuação de Satisfação do Cliente (CSAT)	20	Absenteísmo Médico (AM)
10	Imagem Institucional (IMI)	21	Desenvolvimento Cultural (DC)
11	Receita Extratarifária (RE)		

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS			
01	Ampliação da cobertura da rede metroviária	13	Implantação de Programa de Gestão Ambiental
02	Aprimoramento da proteção do sistema operacional	14	Estabelecimento de infraestrutura sustentável
03	Recomposição da disponibilidade e oferta de trens operacionais	15	Aprimoramento da transparência institucional e evolução no PNTP/Atricon
04	Aprimoramento da capacidade operacional	16	Aprimoramento do modelo de gestão estratégica
05	Melhoria da infraestrutura de sistema metroviário	17	Institucionalização da gestão de riscos corporativos como suporte à tomada de decisão
06	Redução da abertura de cancela	18	Estruturação e maturidade do Programa Corporativo de Integridade
07	Consolidação da identidade institucional do Metrô-DF	19	Fortalecimento do modelo de planejamento, monitoramento e acompanhamento das entregas
08	Promoção da comunicação educativa e do relacionamento com os usuários	20	Regularização patrimonial e urbanística dos ativos do Metrô-DF
09	Expansão e diversificação das receitas extratarifárias	21	Implementação das inciativas prioritárias previstas no PDTI
10	Ampliação do fomento à inovação tecnológica	22	Promoção de ações de valorização, bem-estar e engajamento dos empregados
11	Implementação de Programa de Compras Públicas Sustentáveis	23	Implementação do Programa de Governança em Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho
12	Promoção da transição energética e descarbonização do Metrô-DF	24	Implementação do Programa de Desenvolvimento e Gestão por Competências

01 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Ampliar o acesso e aumentar a atratividade à rede metroviária.

INDICADOR 01

Média Mensal de Passageiros Transportados (MPT)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
3 meses	DOM	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

MPT = Total de Passageiros Transportados no Período / Número de Meses

Detalhamento dos Componentes:

- Total de Passageiros Transportados no período: Soma de passageiros no período analisado.
- Número de Meses: Número de meses do período considerado.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS[1]

1. Ampliação da cobertura da rede metroviária

[1] *Vínculo compartilhado pelos indicadores 1 a 3.*

01 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Ampliar o acesso e aumentar a atratividade à rede metroviária.

INDICADOR 02

Novas Estações (NE)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
12 meses	DTE	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

NE = (Σ % de Execução da Implementação de Novas Estações / Σ % Planejado para Implementação de Novas Estações)

Detalhamento dos Componentes:

- Σ % de Execução da Implementação de Novas Estações: Soma do nível de execução em percentual para implementação de cada nova estação.
- Σ % Planejado para Implementação de Novas Estações: Soma do nível de execução planejado em percentual para implementação de cada nova estação.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS[2]

1. Ampliação da cobertura da rede metroviária

[2] *Vínculo compartilhado pelos indicadores 1 a 3.*

01 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Ampliar o acesso e aumentar a atratividade à rede metroviária.

INDICADOR 03

Extensão da Rede Metroviária (ERM)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
12 meses	DTE	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

ERM = (Extensão Executada / Extensão Planejada) x 100

Detalhamento dos Componentes:

- Extensão Executada: Nº de quilômetros ao final do período de mensuração.
- Extensão Planejadas: Nº de quilômetros planejados para o período de mensuração.
- × 100: Fator de conversão para apresentar o resultado em formato percentual (%).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS[3]

1. Ampliação da cobertura da rede metroviária

[3] *Vínculo compartilhado pelos indicadores 1 a 3.*

02 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumentar nível de satisfação e confiança dos usuários

INDICADOR 04

Ocorrências por Milhão de Passageiros (OMP)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	DOM	Negativa

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

OMP = (Total de Ocorrências de Segurança / Total de Passageiros Transportados) × 1.000.000

Detalhamento dos Componentes:

- Total de Ocorrências de Segurança: Somatório de registros de segurança contra passageiros e seus patrimônios contabilizados no período.
- Total de Passageiros Transportados: Quantidade total de usuários que utilizaram o sistema no mesmo período.
- × 1.000.000: Fator multiplicador para normalizar o resultado, permitindo a comparação da incidência a cada grupo de um milhão de passageiros.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

2. Aprimoramento da proteção do sistema operacional

02 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumentar nível de satisfação e confiança dos usuários

INDICADOR 05

Disponibilidade Operacional (DOP)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
3 meses	DOM	Negativa

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

IO = Σ Tempo Válido de Paralisação da Prestação do Serviço / Σ Tempo Total de Operação

Detalhamento dos Componentes:

• Σ Tempo Válido de Paralisação da Prestação do Serviço: Somatório total dos minutos transcorridos de paralisação da prestação de serviço de transporte aos usuários, parcial ou total, dentro da Condição Filtro.

• Σ Tempo Total de Operação: Somatório dos minutos planejados para operação.

Condição de Filtro (Critério de Inclusão):

• Incluir se tempo de paralisação > 15 min

• Excluir do cômputo os tempos de paralisação decorrentes de fatores externos.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS[4]

3. Aprimoramento da capacidade operacional

4. Recomposição da disponibilidade e oferta de trens operacionais

[4] *Vínculo compartilhado pelos indicadores 5 e 6 com as duas iniciativas.*

02 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumentar nível de satisfação e confiança dos usuários

INDICADOR 06

Regularidade de Viagens (RV)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
3 meses	DOM	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

RV = (Nº de Viagens Realizadas / Nº de Viagens Programadas) × 100

Detalhamento dos Componentes:

- Nº de Viagens Realizadas: Contagem total das viagens que foram efetivamente concluídas (partida e chegada) pelo operador.
- Nº de Viagens Programadas: Quantidade total de viagens previstas na grade horária oficial para o período analisado.
- × 100: Converte a razão em percentual.
- Observação: Se o resultado for menor que 100%, indica que houve ""perda de viagens"" (viagens suprimidas).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS[5]

3. Aprimoramento da capacidade operacional

4. Recomposição da disponibilidade e oferta de trens operacionais

[5] *Vínculo compartilhado pelos indicadores 5 e 6.*

02 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumentar nível de satisfação e confiança dos usuários

INDICADOR 07

Satisfação Geral (SG)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
24 meses	PRE	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

SG = Σ % dos entrevistados que atribuíram notas iguais ou superiores a 7

Detalhamento dos Componentes:

• Σ % dos entrevistados que atribuíram notas iguais ou superiores a 7: É o total em percentual de entrevistados que conferiu nota 7 ou maior, medido na Pesquisa de Satisfação do Usuário do Metrô-DF.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS[6]

5. Melhoria da infraestrutura de sistema metroviário

6. Redução da abertura de cancela

[6] *Vínculo compartilhado pelos indicadores 7 a 9.*

02 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumentar nível de satisfação e confiança dos usuários

INDICADOR 08

Reclamações Geral (RG)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	PRE	Negativa

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

RG = (Total de Reclamações na Ouvidoria / Total de Usuários) × 1.000.000

Detalhamento dos Componentes:

- Total de Reclamações na Ouvidoria: Somatório de todos os registros de queixas e reclamações formalizados pelos usuários através dos canais oficiais da Ouvidoria no período de apuração.
- Total de Usuários: Quantidade total de usuários que utilizaram o Metrô-DF no período de apuração.
- × 1.000.000: Fator de normalização utilizado para expressar o índice em "Reclamações por Milhão de Usuários".

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS[7]

5. Melhoria da infraestrutura de sistema metroviário

6. Redução da abertura de cancela

[7] *Vínculo compartilhado pelos indicadores 7 a 9.*

02 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumentar nível de satisfação e confiança dos usuários

INDICADOR 09

Customer Satisfaction Score - Pontuação de Satisfação do Cliente (CSAT)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
3 meses	DPL	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

CSAT = Σ Notas Atribuídas (1 a 5) / Total de Respondentes

Detalhamento dos Componentes:

- Σ Notas Atribuídas (1 a 5): Somatório de todos os valores individuais informados pelos usuários na pesquisa.
- Total de Respondentes: Quantidade total de pessoas que responderam à pergunta.
- Escala: O resultado variará entre 1,0 e 5,0.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS[8]

5. Melhoria da infraestrutura de sistema metroviário

6. Redução da abertura de cancela

[8] *Vínculo compartilhado pelos indicadores 7 a 9.*

03 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer a imagem institucional e a geração de valor público

INDICADOR 10

Imagem Institucional (IMI)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	DPL	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

IMI = MP - MN

Detalhamento dos Componentes:

- MP: Resultado do indicador de "Mídia Positiva".
- MN: Resultado do indicador "Mídia Negativa".

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

7. Consolidação da identidade institucional do Metrô-DF

8. Promoção da comunicação educativa e do relacionamento com os usuários

03 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer a imagem institucional e a geração de valor público

INDICADOR DE COMPOSIÇÃO 10.1

Mídia Negativa
(MN)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	DPL	Negativa

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

MN = (Nº de Menções Negativas / Total de Menções) x 100

Detalhamento dos Componentes:

Nº de Menções Negativas: Número de menções negativas no período considerado.

Total de Menções: Total de menções no período considerado.

× 100: Fator multiplicador utilizado para converter a razão em um valor percentual.

03 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer a imagem institucional e a geração de valor público

INDICADOR DE COMPOSIÇÃO 10.2

Mídia Positiva
(MP)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	DPL	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

MP = (Nº de Menções Positivas / Total de Menções) x 100

Detalhamento dos Componentes:

Nº de Menções Positivas: Número de menções positivas no período considerado.

Total de Menções: Total de menções no período considerado.

× 100: Fator multiplicador utilizado para converter a razão em um valor percentual.

04 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumentar a sustentabilidade econômico-financeira do Metrô-DF.

INDICADOR 11

Receita Extratarifária (RE)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
3 meses	DFC	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

$RE = [((Receita_t / Receita_{t-1}) / (1 + IPCA_t)) - 1] \times 100$

Detalhamento dos Componentes:

- $Receita_t$: Receita extratarifária total apurada no ano corrente (ano t), em valores nominais.
- $Receita_{t-1}$: Receita extratarifária total apurada no ano anterior (ano t-1), em valores nominais.
- $IPCA_t$: Inflação acumulada (IPCA) no período entre t-1 e t, expressa em forma decimal. Ex.: 4,62% → 0,0462.
- $(Receita_t \div Receita_{t-1})$: Taxa nominal de crescimento da receita.
- $/ (1 + IPCA_t)$: Desconto da inflação para obter o crescimento real.
- − 1: Conversão para taxa de variação.
- × 100: Fator de conversão para apresentar o resultado em formato percentual (%).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

9. Expansão e diversificação das receitas extratarifárias

10. Ampliação do fomento à inovação tecnológica

05 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a sustentabilidade ambiental

INDICADOR 12

Licitações Sustentáveis (LS)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	DAD	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

LS = (Nº de Editais com Critérios Técnicos de Sustentabilidade / Nº Total de Editais) × 100

Detalhamento dos componentes:

- Nº de Editais com Critérios Técnicos de Sustentabilidade: Quantidade de editais publicados no período que incluem critérios técnicos, estabelecidos pelo Metrô-DF, relacionados à sustentabilidade (ex.: exigências ambientais, eficiência energética, materiais sustentáveis, logística reversa, metas de redução de impactos).
- Nº Total de Editais: Quantidade total de editais publicados no mesmo período, independentemente de conterem ou não critérios de sustentabilidade.
- × 100: Fator multiplicador para expressar o resultado em percentual (%).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

11. Implementação de Programa de Compras Públicas Sustentáveis

05 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fomentar a sustentabilidade ambiental

INDICADOR 13

Sustentabilidade Ambiental (SA)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
3 meses	DPL	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

SA = [(∑Iniciativas Executadas) / (∑ Iniciativas Planejadas)] x 100

Detalhamento dos Componentes:

- ∑ Iniciativas Executadas: Iniciativas Executadas do portfólio estratégico de sustentabilidade.
- ∑ Iniciativas Planejadas: Iniciativas planejadas do portfólio estratégico de sustentabilidade.
- × 100: Converte a razão em percentual (%).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

12. Promoção da transição energética e descarbonização do Metrô-DF
13. Implantação de Programa de Gestão Ambiental
14. Estabelecimento de infraestrutura sustentável

05 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer os processos de governança

INDICADOR 14

Transparência Pública (PNTP)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
12 meses	PRE	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

PNTP = (PPO / PPM) x 100

Detalhamento dos Componentes:

• PPO - Pontuação Ponderada Obtida: Soma dos pontos efetivamente alcançados em todos os critérios avaliados, considerando os pesos da dimensão, da exigibilidade e dos itens de verificação atendidos.

• PPM - Pontuação Ponderada Máxima Possível: Soma de todos os pontos que a entidade poderia obter caso atendesse integralmente todos os critérios aplicáveis, também considerando seus respectivos pesos.

• × 100: Converte a razão em percentual (%).

• Observação: A pontuação que servirá de base para os indicadores será atribuída pelo órgão avaliador e não por esta Companhia.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

15. Aprimoramento da transparência institucional e evolução no PNTP/Atricon

06 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer os processos de governança

INDICADOR 15

Governança (GOV)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	DPL	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

GOV = (Σ Pontos Obtidos nos Itens de Governança / Pontuação Máxima do Critério) × 100

Detalhamento dos Componentes:

• Σ Pontos Obtidos nos Itens de Governança: Somatório das notas atribuídas a cada subcritério ou questão específica que compõe o bloco de "Governança" promovido por avaliação interna.

• Itens de Governança: englobam a comprovação da implementação e monitoramento de atividades relacionadas à gestão estratégica, à gestão de riscos, à integridade e ao compliance. As seguintes questões deverão ser respondidas e comprovadas documentalmente:

1. A gestão estratégica consta implementada e monitorada?
2. A Companhia possui institucionalizado e monitorado os instrumentos corporativos de Gestão de Riscos do Metrô-DF conforme cronograma estabelecido pela área técnica?
3. A Companhia possui Programa Corporativo de Integridade do Metrô-DF implementado e monitorado periodicamente conforme cronograma estabelecido pela área técnica?

• Pontuação Máxima do Critério: Valor total de pontos que a organização poderia atingir se atendesse integralmente a todos os requisitos exigidos a avaliação do indicador de Governança.

• × 100: Fator de conversão utilizado para expressar o índice de maturidade em formato percentual (aderência)."

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

16. Aprimoramento do modelo de gestão estratégica
17. Institucionalização da gestão de riscos corporativos como suporte à tomada de decisão
18. Estruturação e maturidade do Programa Corporativo de Integridade

07 - OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aprimorar a maturidade gerencial da Companhia

INDICADOR 16

Implementação da Gestão Tática (IGT)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	DPL	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

IGT = (Total de Diretorias com Planos Táticos Implementados e Monitorados / Total de Diretorias) X 100

Detalhamento dos Componentes:

• Total de Diretorias com Planos Táticos Implementados e Monitorados: Somatório do número de diretorias com Planos Táticos Implementados e Monitorados.

• Total de Diretorias: Quantidade total de diretorias existentes no Metrô-DF.

• × 100: Converte a razão em percentual (%)."

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

19. Fortalecimento do modelo de planejamento, monitoramento e acompanhamento das entregas

08 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Otimizar a gestão dos ativos

INDICADOR 17

Implementação da Gestão de Ativos (IGA)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	DAD	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

IGA = (∑ Iniciativas de Gestão de Ativos Executadas / ∑ Iniciativas de Gestão de Ativos Planejadas) x 100

Detalhamento dos Componentes:

- ∑ Iniciativas de Gestão de Ativos Executadas: Iniciativas executadas do portifólio estratégico relacionado a gestão de ativos.
- ∑ Iniciativas de Gestão de Ativos Planejadas: Iniciativas planejadas do portifólio estratégico relacionado a gestão de ativos.
- × 100: Converte a razão em percentual (%).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

20. Regularização patrimonial e urbanística dos ativos do Metrô-DF

08 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Otimizar a gestão dos ativos

INDICADOR 18

Evolução das Iniciativas Prioritárias do PDTI (EIP)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
6 meses	PRE	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

EIP = (∑ Iniciativas Prioritárias do PDTI Executadas / ∑ Iniciativas Prioritárias do PDTI Planejadas) × 100

Detalhamento dos Componentes:

- ∑ Iniciativas Prioritárias do PDTI Executadas: Quantidade total de iniciativas prioritárias do PDTI executadas no período.
- ∑ Iniciativas Prioritárias do PDTI Planejadas: Quantidade total de iniciativas prioritárias do PDTI planejadas para o período de mensuração.
- × 100: Fator multiplicador utilizado para converter a razão em um valor percentual.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

21. Implementação das iniciativas prioritárias previstas no PDTI

09 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aperfeiçoar a gestão estratégica de pessoas

INDICADOR 19

Favorabilidade do Clima (FC)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
24 meses	DPL	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

FC = (∑ PO_aspecto / ∑ PM) × 100

Detalhamento dos Componentes:

- ∑PO_aspecto: Somatório da Pontuação Obtida nas questões da Pesquisa de Clima Organizacional.
- ∑PM: Somatório da Pontuação Máxima Possível Obtida nas questões da Pesquisa de Clima Organizacional × número de respondentes válidos.
- × 100: Converte a razão em percentual (%).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

22. Promoção de ações de valorização, bem-estar e engajamento dos empregados

09 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aperfeiçoar a gestão estratégica de pessoas

INDICADOR 20

Absenteísmo Médico (AM)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
3 meses	DAD	Negativa

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

AM = (Horas Perdidas por Licenças Médicas / Horas Totais Previstas de Trabalho) × 100

Detalhamento dos Componentes:

• Horas Perdidas por Licenças Médicas: Somatório das horas não trabalhadas no período devido a licenças/afastamentos médicos (considerando apenas os casos enquadrados como licença médica, conforme a área de Recursos Humanos).
• Horas Totais Previstas de Trabalho: Somatório das horas que deveriam ser trabalhadas no período pelo conjunto de funcionários considerados (ex.: jornada contratual × dias úteis × nº de funcionários, ajustado conforme critério adotado).
• × 100: Converte a razão em percentual (%).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

23. Implementação do Programa de Governança em Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho

09 – OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aperfeiçoar a gestão estratégica de pessoas

INDICADOR 21

Desenvolvimento Cultural (DC)

PERIODICIDADE	APURADO POR	POLARIDADE
24 meses	DPL	Positiva

FÓRMULA DO INDICADOR

Fórmula

DC = (∑ PO_fator / ∑ PM) × 100

Detalhamento dos Componentes:

• ∑PO_fator: Somatório da Pontuação Obtida nas questões relacionadas aos fatores "Satisfação e Bem-Estar dos Empregados", "Profissionalismo Cooperativo" e "Promoção do Relacionamento Interpessoal".
• ∑PM: Somatório da Pontuação Máxima Possível Obtida nas questões relacionadas aos fatores "Satisfação e Bem-Estar dos Empregados", "Profissionalismo Cooperativo" e "Promoção do Relacionamento Interpessoal" da Pesquisa de Cultura Organizacional X número de respondentes válidos.
• × 100: Converte a razão em percentual (%).

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS VINCULADAS

24. Implementação do Programa de Desenvolvimento e Gestão por Competências


METRÔ DF
Companhia do Metropolitano do Distrito Federal